

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»
Факультет суспільних і прикладних наук
Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
для здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
на тему: «Технологія туристичного обслуговування на прикладі діяльності
туристичної фірми «Альбатрос тур»

за освітньо-професійною програмою
«Економіка та організація туристичної діяльності»
спеціальності 242 Туризм

Студента 4 курсу Тс-19 групи
Білика Івана Петрович
(прізвище, ім'я, по батькові)

Керівник Депутат М.М
к. г. н. доцент
(посада, вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Національна шкала 4

Кількість балів 4 оцінка: ECTS C

Члени комісії

<u>[Підпис]</u> (підпис)	<u>Стерлецько Х.М</u> (прізвище та ініціали)
<u>[Підпис]</u> (підпис)	<u>Осінська Т.</u> (прізвище та ініціали)
<u>[Підпис]</u> (підпис)	<u>Басаркоб-Ташак УВ</u> (прізвище та ініціали)
<u>[Підпис]</u> (підпис)	<u>Місерак Л.М.</u> (прізвище та ініціали)
<u>[Підпис]</u> (підпис)	<u>Демурас Н.Н</u> (прізвище та ініціали)

ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ

«УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА»

Факультет суспільних і прикладних наук

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

Освітній ступінь: «бакалавр»

Спеціальність: 242 «Туризм»

ЗАТВЕРДЖУЮ

завідувач кафедри туризму та
готельно-ресторанної справи

Терещук А. А.

« 08 » 02 2023 року

ІНДИВІДУАЛЬНЕ ЗАВДАННЯ СТУДЕНТУ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Білика Івана Петровича

(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема роботи «Технологія туристичного обслуговування на прикладі діяльності туристичної фірми «Альбатрос тур»

Керівник роботи Депутат М.М

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом закладу вищої освіти від 11.11. 2022 року №155/1-НВ

2. Строк подання студентом роботи 25.05.2023 року
3. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити)
 1. Визначити основні технології туристичного обслуговування, які використовує туристична агенція "Альбатрос тур".
 2. Розкрити особливості роботи туристичної агенції "Альбатрос тур" з клієнтами та виявити проблеми, що виникають при наданні послуг.
 3. Проаналізувати стан та характер розвитку туристичного ринку в Україні та світі та визначити його вплив на діяльність туристичної агенції "Альбатрос тур".
 4. Визначити шляхи підвищення якості надання послуг та задоволеності клієнтів туристичної агенції "Альбатрос тур"
 5. Оцінити ступінь ефективності та рентабельності діяльності туристичної агенції "Альбатрос тур" та запропонувати шляхи їх покращення.
 6. Розробити рекомендації для туристичної агенції "Альбатрос тур" з питань підвищення якості надання послуг та покращення її конкурентоспроможності.
4. Дата видачі завдання 08.02. 2023 року

Календарний план виконання роботи

№ н/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строки виконання етапів роботи	Приміть
1	Визначення теми дипломної роботи	14 листопада	виконан
2	Затвердження теми	8	<i>виконан</i>
3	Визначення плану роботи та погодження з науковим керівником	лютого	виконан
4	Підбір та аналіз літературних джерел з теми кваліфікаційної роботи	15 березня	виконан
5	Підбір методів для проведення досліджень	березень	виконан
6	Написання розділу 1. Теоретичні аспекти використання технології * обслуговування в туристичній діяльності	квітень	<i>виконан</i>
7	Написання розділу 2. Дослідження діяльності туристичного підприємства «Альбатрос тур»	<i>квітень</i>	виконан
8	Написання розділу 3. Практичні рекомендації щодо покращення технології туристичного обслуговування в туристичній агенції «Альбатрос тур»	травень	виконан
9	Підготовка текстового варіанту роботи для попереднього захисту на засіданні кафедри	25 травня	виконан
10	Обробка зауважень наукового керівника	31 травня	виконан
11	Представлення роботи для перевірки на академічну доброчесність	1 червня	<i>виконан</i>
12	Представлення оформленої роботи на кафедру	10 червня	виконан
13	Написання відгуку наукового керівника	12 червня	виконан
14	Рецензування кваліфікаційної роботи	15 червня	виконан
15	Підготовка доповіді та презентації до роботи	15-20 червня	виконан
16	Захист кваліфікаційної роботи на засіданні ДЕК	23 червня	<i>виконан</i>

Студент

БМХ
(підпис)

Іван БЛИК

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник

[підпис]
(підпис)

Микола ДЕПУТАТ

(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Метою дослідження полягає у технології туристичного обслуговування на прикладі діяльності туристичної агенції «Альбатрос тур» та розробити рекомендації для покращення їх ефективності.

В першому розділі розглянуто теоретичні аспекти використання технології обслуговування в туристичній діяльності.

В другому розділі проведено дослідження діяльності туристичного підприємства «Альбатрос тур».

В третьому розділі представляє процес практичних рекомендацій щодо покращення технології туристичного обслуговування в туристичній агенції «Альбатрос тур».

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ТУРИСТИЧНЕ АГЕНСТВО, ДІЯЛЬНІСТЬ, ТУРИСТИЧНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ.

ЗМІСТ

Вступ.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	
1.1 Основні поняття та етапи розвитку й використання технології туристичного обслуговування.....	7
1.2 Функції та вплив технології туристичного обслуговування на розвиток туризму.....	15
1.3 Стан дослідження розвитку технологій туристичного обслуговування в Україні та світі.....	21
Висновок.....	24
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА «АЛЬБАТРОС ТУР»	
2.1 Аналіз роботи та технологій обслуговування туристичної агенції "Альбатрос тур".....	26
2.2 Аналіз ринку туристичних послуг в регіоні та позиціонування туристичної агенції "Альбатрос тур".....	36
2.3 Інформаційні технології в технології туристичного обслуговування в туристичної агенції "Альбатрос тур".....	43
Висновок.....	45
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ ТЕХНОЛОГІЇ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИСТИЧНІЙ АГЕНЦІЇ "АЛЬБАТРОС ТУР".	
3.1 Пропозиції щодо поліпшення технологій обслуговування та маркетингової стратегії туристичної агенції "Альбатрос тур".....	46
3.2. Пропозиції щодо використання інформаційних технологій в технології туристичного обслуговування в туристичній агенції "Альбатрос тур".....	51
Висновок.....	53
Висновки.....	54
Список використаних.....	56

ВСТУП

Актуальність теми. В сучасних умовах туризм є однією з найбільш перспективних галузей економіки в багатьох країнах світу. У зв'язку з цим, технології туристичного обслуговування стають все більш актуальними і важливими для успішного функціонування туристичного бізнесу. Однією з найвідоміших туристичних агенцій в Івано Франківська є "Альбатрос тур". Вивчення технології туристичного обслуговування на прикладі діяльності даної агенції має велику наукову та практичну значущість.

У зв'язку з постійним зростанням кількості туристів, які відвідують різні країни, туристична галузь стає все більш складною та конкурентноздатною. У таких умовах, важливо розробляти та використовувати ефективні технології туристичного обслуговування, що дозволить забезпечити якісне та комфортне перебування туристів. Також, дослідження даної теми може бути корисним для туристичних агенцій, які прагнуть покращити свою діяльність та стати більш конкурентноздатними на ринку.

Таким чином, вивчення технології туристичного обслуговування на прикладі діяльності туристичної агенції "Альбатрос тур" має велику актуальність для наукової та практичної сфери. Результати дослідження можуть допомогти покращити якість туристичних послуг та забезпечити розвиток туристичної галузі в цілому.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження з технології туристичного обслуговування є актуальною темою в науковому світі. Для підготовки даної дипломної роботи було проведено аналіз останніх досліджень та публікацій, які стосуються даної теми.

Серед авторів, чий наукові праці були використані в цій роботі, можна відзначити таких вчених:

- Котляревська І.В. у своїй статті "Сучасні технології в туризмі: тенденції та перспективи розвитку" досліджує сучасні технології, що використовуються в туризмі, тенденції та перспективи їх розвитку.

- Данилюк І.В. та Іванова О.В. у статті "Інформаційні технології в туристичному бізнесі" розглядають питання використання інформаційних технологій в туристичному бізнесі, їх переваги та недоліки.
- Шаповалено О.М. та Іванова І.О. у своїй статті "Особливості використання інформаційно-комунікаційних технологій в туризмі" аналізують особливості використання інформаційно-комунікаційних технологій в туризмі, їх вплив на розвиток галузі.
- Стецюк І.В. у своїй статті "Технології управління якістю туристичних послуг" досліджує проблеми та перспективи використання технологій управління якістю туристичних послуг.
- Лапінський В.В. у своїй книзі "Технології туризму" розглядає різноманітні технології, які використав.

Мета і завдання дослідження. Мета дослідження: дослідити технології туристичного обслуговування на прикладі діяльності туристичної агенції "Альбатрос тур" та розробити рекомендації для покращення їх ефективності.

Завдання дослідження:

- Визначити основні технології туристичного обслуговування, які використовує туристична агенція "Альбатрос тур".
- Розкрити особливості роботи туристичної агенції "Альбатрос тур" з клієнтами та виявити проблеми, що виникають при наданні послуг.
- Проаналізувати стан та характер розвитку туристичного ринку в Україні та світі та визначити його вплив на діяльність туристичної агенції "Альбатрос тур".
- Запропонувати проекти для покращення ефективності роботи туристичної агенції "Альбатрос тур" з клієнтами та внутрішніми процесами.
- Визначити шляхи підвищення якості надання послуг та задоволеності клієнтів туристичної агенції "Альбатрос тур".
- З'ясувати, як впливає використання сучасних технологій на розвиток туристичної агенції "Альбатрос тур".
- Оцінити ступінь ефективності та рентабельності діяльності туристичної агенції "Альбатрос тур" та запропонувати шляхи їх покращення.

- Розробити рекомендації для туристичної агенції "Альбатрос тур" з питань підвищення якості надання послуг та покращення її конкурентоспроможності.

Об'єкт дослідження є технологія туристичного обслуговування, зокрема діяльність туристичної агенції "Альбатрос тур".

Предмет дослідження є технологія туристичного обслуговування на прикладі діяльності туристичної агенції "Альбатрос тур". У межах цього предмету можна вивчити організаційну структуру та функціонування туристичної агенції, її продукти та послуги, процеси бронювання, продажу та організації туристичних подорожей, а також вивчити особливості маркетингу та реклами в галузі туризму, розглянути технологічні інновації, що використовуються в туристичному бізнесі, та запропонувати шляхи їх вдосконалення.

Метод дослідження. Для вирішення завдань дослідження були використані наступні методи:

Аналіз наукової літератури та статистичних даних щодо розвитку туристичної галузі та технологій обслуговування в ній.

- Опитування клієнтів туристичної агенції "Альбатрос тур" для вивчення їх потреб та задоволеності наданими послугами.
- Аналіз фінансової звітності агенції для оцінки її ефективності та фінансового стану.
- Спостереження за процесами організації та проведення туристичних подорожей для вивчення їх характеристик та можливих проблем.
- SWOT-аналіз для визначення сильних і слабких сторін туристичної агенції та можливих можливостей та загроз її розвитку.
- Маркетингові дослідження для вивчення конкурентної обстановки на ринку туристичних послуг та розроблення рекламних стратегій.

Практичне значення одержаних результатів може включати такі аспекти, як:

- Розробка рекомендацій для туристичної агенції "Альбатрос тур" щодо покращення якості обслуговування клієнтів та розвитку бізнесу.

- Визначення основних факторів, що впливають на вибір туристів, та рекомендації щодо підвищення привабливості туристичної пропозиції
- Оцінка ефективності маркетингових стратегій туристичної агенції та рекомендації щодо їх подальшого розвитку.
- Встановлення співвідношення між витратами на рекламу та обсягом продажів та рекомендації щодо оптимального розподілу рекламного бюджету.

Апробація результатів дослідження може проводитися на міжнародних, всеукраїнських чи регіональних конференціях, круглих столах, симпозіумах тощо. Крім того, результати дослідження можуть бути опубліковані у наукових журналах, збірниках наукових праць, матеріалах та тезах конференцій. Також можуть бути отримані авторські свідоцтва та патенти на отримані розробки або винаходи, що випливають із дослідження.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1 Основні поняття та етапи розвитку й використання технології туристичного обслуговування.

Технологія туристичного обслуговування - це система прийому, обробки та надання послуг туристам з використанням різних технічних засобів і інформаційних технологій. Вона допомагає туристичним агентствам, готелям, туроператорам та іншим учасникам галузі туризму забезпечити якісне обслуговування туристів. Технологія туристичного обслуговування включає в себе різноманітні процеси, починаючи від пошуку інформації про подорож до її планування та бронювання. Для забезпечення оптимального досвіду для туристів, технологія туристичного обслуговування використовує різні інструменти, які дозволяють учасникам галузі туризму працювати ефективно та забезпечувати високу якість послуг [9, с. 20].

Технологія обслуговування туристів стосується використання технологій для покращення загального досвіду туристів, починаючи з моменту планування подорожі до моменту повернення додому. Розробка та використання технології туристичного обслуговування зазвичай включає наступні етапи:

- Дослідження та розробки: перший етап передбачає дослідження та розробку нових технологій, які можна використовувати для покращення туристичного досвіду. Це може включати розробку нових додатків, веб-сайтів або інших цифрових інструментів, які полегшать туристам планування подорожей, бронювання житла або навігацію до місць призначення.
- Другий етап передбачає інтеграцію інформаційних технологій в діяльність туристичних компаній.
- Тестування та відгуки: третій етап передбачає тестування технології та збір відгуків від туристів і постачальників послуг. Цей зворотній зв'язок

використовується для визначення областей, де технологію можна вдосконалити, і для внесення необхідних коригувань.

- Маркетинг і просування: Четвертий етап передбачає маркетинг і просування технології серед туристів і постачальників послуг. Це може включати рекламу, кампанії в соціальних мережах або іншу рекламну діяльність.

Технологія туристичного обслуговування також включає в себе використання різних програм та платформ для автоматизації бізнес-процесів. Наприклад, системи управління готелями, програми для бронювання авіаквитків та інші. Такі програми та платформи дозволяють туристичним компаніям та готелям ефективніше керувати своїм бізнесом, зменшувати час та зусилля, необхідні для вирішення адміністративних питань та забезпечення якісного обслуговування клієнтів. Наприклад, системи управління готелями дозволяють автоматизувати процеси бронювання номерів, контролювати наявність вільних номерів та планувати роботу персоналу. Це допомагає зберігати детальну інформацію про клієнтів, таку як дати приїзду та виїзду, проживання та побажання, що дає можливість підвищити рівень задоволеності клієнтів та забезпечити повторне замовлення. Також існують програми для бронювання авіаквитків, які дозволяють туристам легко та швидко знайти найкращі пропозиції на перельоти, порівняти ціни та купити квитки онлайн. Ці програми використовуються як туристами, так і туристичними компаніями, що дозволяє збільшувати обсяги продажу та зменшувати витрати на рекламу та маркетинг. Крім того, існують спеціальні платформи для бронювання туристичних послуг, які дозволяють клієнтам забронювати готелі, тури, екскурсії та інші послуги онлайн. Ці платформи дозволяють клієнтам швидко та легко знайти потрібну інформацію, порівняти ціни та зробити оплату онлайн, що значно спрощує процес планування поїздок [17, с. 320].

Усі ці технології допомагають підвищувати ефективність бізнес-процесів в туризмі та забезпечувати більш якісне обслуговування клієнтів. Вони також дозволяють зменшити час та зусилля, які необхідні для вирішення

адміністративних питань, таких як бронювання, облік та контроль запасів, планування роботи персоналу та інші. Завдяки використанню технологій, туристичні компанії можуть ефективно керувати своїми ресурсами, забезпечуючи максимальну використаність номерів, транспортних засобів та інших активів. Це дозволяє знизити витрати на забезпечення послуг та збільшити їх прибутковість. Технології також дозволяють підвищувати рівень задоволеності клієнтів, оскільки вони дозволяють легко та швидко забронювати та оплатити туристичні послуги, отримати доступ до детальної інформації про готелі, транспорт та інші послуги. Крім того, вони дозволяють швидко реагувати на зміни у попиті та забезпечувати якісне обслуговування клієнтів, що допомагає забезпечити повторні замовлення та підвищити лояльність клієнтів. У цілому, технології туристичного обслуговування є важливим інструментом для туристичної галузі, який дозволяє підвищувати ефективність бізнес-процесів, знижувати витрати та підвищувати рівень задоволеності клієнтів. Такі інструменти стають все більш доступними та легкими у використанні, що сприяє їх широкому застосуванню в туризмі. Крім того, існують спеціальні платформи для бронювання туристичних послуг, які дозволяють клієнтам забронювати готелі, тури, екскурсії та інші послуги онлайн. Ці платформи дозволяють клієнтам швидко та легко знайти потрібну інформацію, порівняти ціни та зробити оплату онлайн, що значно спрощує процес планування поїздок. Ці інструменти допомагають зменшити ручну роботу та підвищити ефективність роботи працівників. У світі швидкого розвитку технологій туристична галузь не може обійтися без використання сучасних інструментів та програмного забезпечення. Технологія туристичного обслуговування дозволяє прискорити та поліпшити бізнес-процеси, підвищити рівень задоволення туристів та забезпечити більш ефективне використання ресурсів .

Одним з головних інструментів технології туристичного обслуговування є інтернет-технології. Інтернет-технології дають можливість туристам швидко та зручно знайти інформацію про подорожі або готель також можуть забронювати готелі та квитки на транспорт, організувати екскурсії та інші дії, пов'язані з подорожами. Інтернет-технології значно полегшують процес планування та

організації подорожі для туристів. Наприклад, існує безліч веб-сайтів та додатків, які допомагають знайти інформацію про готелі, ресторани, місця відпочинку та розваги, квитки на транспорт і події, а також допомагають планувати маршрути та екскурсії. Крім того, інтернет дозволяє туристам легко спілкуватися зі своїми турагентами, готелями та іншими постачальниками послуг в галузі туризму. Вони можуть задавати питання, отримувати поради та отримувати допомогу у режимі реального часу, що дуже зручно, особливо у випадку незапланованих змін планів. Зокрема, соціальні мережі також відіграють важливу роль у спілкуванні між туристами та постачальниками послуг в галузі туризму. Туристи можуть ділитися своїм досвідом та відгуками про готелі, ресторани та інші місця, що вони відвідали, а також отримувати поради від інших подорожуючих. Крім того, соціальні мережі також стали корисним інструментом для туристичних компаній та готелів. Вони можуть використовувати соціальні мережі для залучення нових клієнтів та підтримки існуючих. Компанії можуть публікувати фотографії та відео своїх послуг, відгуки клієнтів та спеціальні пропозиції для своїх підписників. Соціальні мережі дозволяють туристичним компаніям збирати дані про своїх клієнтів, такі як їхні зацікавлення та попередні місця подорожей. Ці дані можуть бути використані для персоналізації послуг та реклами, що може збільшити задоволеність клієнтів та залучення нових. Також соціальні мережі також дозволяють туристам бути в курсі останніх новин та подій у галузі туризму. Туристи можуть слідкувати за актуальними подіями та знаходити нові місця для відвідин, що може зробити їхню подорож ще більш захоплюючою та цікавою [7, с. 56].

Іншим важливим інструментом є системи бронювання та управління готелями, які дозволяють управляти бронюваннями та резервуваннями номерів, контролювати наявність вільних номерів, обліковувати розрахунки та інші операції, пов'язані з управлінням готелями та гостьовими номерами. Ці системи бронювання та управління готелями зазвичай використовуються для автоматизації бізнес-процесів готелю та забезпечення ефективного управління. Завдяки цим системам готель може отримати більш точну та швидку інформацію про наявність номерів та бронювання, а також здійснювати розрахунки та

зберігати іншу важливу інформацію про гостей та операції готелю. Системи бронювання та управління готелями можуть мати різний функціонал, в залежності від потреб готелю. Деякі системи можуть бути повністю інтегрованими з іншими системами готелю, такими як система обліку фінансів або система управління запасами, що дозволяє забезпечити єдиний потік інформації та зменшити кількість ручної роботи. Сучасні системи бронювання та управління готелями можуть також забезпечувати можливість онлайн-бронювання номерів через сайт готелю або іншу онлайн-платформу, що робить процес бронювання більш зручним та доступним для клієнтів. Крім того, такі системи можуть надавати звіти та аналітику щодо діяльності готелю, що дозволяє здійснювати аналіз ефективності та планування дій для покращення роботи готелю. У загальному, системи бронювання та управління готелями є важливим інструментом для забезпечення ефективного управління готелем та забезпечення задоволення клієнтів. Вони дозволяють готелям автоматизувати процеси та забезпечити швидкий та точний облік інформації, що допомагає підвищити якість обслуговування та підвищує рівень задоволеності гостей. Крім того, вони дозволяють готелю збільшувати обсяг бронювань та підвищувати ефективність роботи, що забезпечує збільшення прибутків та конкурентоспроможність на ринку [15, с. 132].

Однак, варто зазначити, що використання систем бронювання та управління готелями також потребує великої уваги до технічної підтримки та оновлення системи, щоб забезпечити її безперебійну роботу та зменшити ризик помилок. Крім того, необхідно також забезпечити захист даних гостей та іншої важливої інформації, що може зберігатися в системі. У цілому, системи бронювання та управління готелями є важливим інструментом для ефективного управління готелем та забезпечення задоволеності гостей. Ці системи дозволяють готелям автоматизувати процеси та забезпечити швидкий та точний облік інформації, що підвищує ефективність роботи та прибутковість готелю. Однак, необхідно забезпечити відповідну технічну підтримку та захист даних, щоб зменшити ризик помилок та забезпечити безпеку інформації.

Технології туристичного обслуговування також використовуються для підвищення ефективності та якості обслуговування туристів. Наприклад, системи електронної черги дозволяють туристам не стояти в черзі для отримання послуг, а зареєструватися віртуально та отримати послуги в зазначений час. Такі системи забезпечують швидке та зручне обслуговування туристів, а також дозволяють учасникам галузі туризму ефективно розподіляти свій час та ресурси. Додатково, технології віртуальної реальності, такі як VR-екскурсії та VR-готелі, надають туристам можливість відчувати себе у різних куточках світу без фактичного перебування там. Це може бути корисним для туристів, які мають обмежений бюджет або не можуть дозволити собі довгі подорожі. Нарешті, технології інтернету речей (IoT) дозволяють стежити за безпекою та комфортом туристів в реальному часі. Наприклад, у готелях можуть бути встановлені сенсори, що контролюють температуру, освітлення та вологість в номерах, а також системи безпеки, що сповіщають персонал про будь-які незвичайні події або небезпеку. Загалом, технології туристичного обслуговування дозволяють покращити ефективність та якість обслуговування туристів, забезпечуючи їм більш зручний та безпечний досвід подорожування. Крім того, технології також допомагають туристичним компаніям та готелям збирати та аналізувати дані про своїх клієнтів. Наприклад, за допомогою системи управління клієнтськими відносинами (CRM) можна збирати дані про те, які послуги використовували клієнти, як часто вони повертаються, які їхні уподобання та переваги. Ці дані можуть бути використані для покращення послуг та персоналізації обслуговування. Також технології дозволяють туристам бути більш інформованими та свідомими про те, куди вони подорожують. Наприклад, на деяких туристичних сайтах можна знайти відгуки та рейтинги готелів та туристичних атракцій від інших користувачів, що допомагає прийняти більш обдумане рішення про вибір місця для відпочинку. У цілому, технології туристичного обслуговування допомагають покращити якість обслуговування туристів, зменшуючи очікування та підвищуючи рівень комфорту та безпеки. Крім того, вони також допомагають туристам бути більш інформованими та свідомими про свої вибори. Ще однією корисною технологією для туризму є

використання мобільних додатків. Такі додатки можуть містити корисну інформацію про те, що робити та де їсти в різних місцях, а також вказувати найкращі маршрути для екскурсій та інші корисні поради. Деякі додатки також дозволяють туристам забронювати готелі та транспорт прямо зі свого телефону, що дозволяє зекономити час та зробити всі необхідні бронювання в одному місці. Технології також допомагають забезпечити безпеку туристів. Наприклад, деякі готелі використовують системи розпізнавання обличчя для ідентифікації своїх гостей, що дозволяє запобігти несанкціонованому доступу. Також можуть бути використані системи відеоспостереження, щоб забезпечити безпеку на території готелю або в туристичних зонах. Нарешті, технології допомагають зменшити вплив туризму на довкілля. Наприклад, деякі готелі використовують енергоефективні технології та матеріали для зменшення споживання енергії та води. Також можуть бути використані системи управління відходами, щоб забезпечити їхнє відповідне перероблення [26, с. 180].

Технології також сприяють збереженню навколишнього середовища та стали основою розвитку еко-туризму. Використання розумних технологій, таких як сонячні панелі, зменшує вплив туристичних підприємств на природу та дозволяє зменшувати екологічний слід. Загалом, технології в туризмі приводять до значних змін у галузі та дозволяють досягати нових висот у розвитку та забезпеченні якісного обслуговування клієнтів. Однак, необхідно зберігати баланс між використанням технологій та збереженням традиційних цінностей у туризмі, таких як взаємодія з місцевими жителями та культурними цінностями, щоб забезпечити розвиток туризму в екологічно та соціально відповідальний спосіб. Для збереження балансу між використанням технологій та збереженням традиційних цінностей у туризмі, необхідно залучати місцевих жителів до процесу розвитку туризму. Місцеві жителі можуть бути партнерами туристичних підприємств та допомогти зберегти культурну спадщину та природні ресурси. Крім того, важливо розробляти еко туристичні маршрути та програми, що сприяють збереженню навколишнього середовища та розвитку місцевої економіки.

Технології також можуть бути використані для поліпшення якості обслуговування клієнтів у туризмі. Наприклад, використання мобільних додатків та онлайн-бронювання дозволяє туристам зручно та швидко забронювати готелі, квитки на транспорт та екскурсії. Такі технології також дозволяють туристам отримувати більш точну та актуальну інформацію про місцеві пам'ятки та події. Застосування інформаційних технологій також може допомогти у плануванні та управлінні туристичними ресурсами. Аналіз даних про туристичний потік та зміни в ринку дозволяє туристичним підприємствам прогнозувати попит та забезпечувати ефективне використання ресурсів. Технології можуть бути потужним інструментом для розвитку туризму, збереження навколишнього середовища та поліпшення якості обслуговування клієнтів. Однак, необхідно забезпечувати екологічну та соціальну відповідальність у розвитку туризму, зберігаючи традиційні цінності та взаємодію з місцевими жителями. Технології повинні служити як інструмент для підтримки еко туризму та забезпечення збалансованого розвитку туризму, а не замінювати його. Також важливо не забувати про вплив технологій на працю людей у туризмі. Наприклад, деякі туристичні підприємства можуть використовувати технології, щоб замінити працю людей, що може мати негативний вплив на місцеву економіку та спричинити збільшення безробіття. Автоматизація та використання роботів можуть замінити деякі види робіт, що може мати вплив на зайнятість. Тому важливо розвивати компетенції та навички працівників у туризмі, щоб вони могли ефективно використовувати нові технології та адаптуватися до змін. Взагалі, технології мають великий потенціал у розвитку туризму, але їх використання повинно бути спрямоване на підтримку екологічно та соціально відповідального туризму та збереження традиційних цінностей. Крім того, необхідно забезпечувати кібербезпеку та розвивати компетенції працівників у туризмі [8, с. 129].

1.2 Функції та вплив технології туристичного обслуговування на розвиток туризму.

На початку розвитку туризму, туристичне обслуговування туристів відбувалося виключно за допомогою людей. Туристичні агентства надавали

послуги вручну, користуючись документами та телефонами вся ця робота вимагала великої кількості часу та зусиль, щоб організувати поїздки, забронювати готелі, квитки на транспорт та інші послуги. Однак з розвитком технологій у 90-ті роки ХХ століття з'явилася Інтернет, що суттєво змінило туристичну галузь. З'явилися перші системи онлайн-бронювання, які дозволяли туристам бронювати готелі та авіаквитки через Інтернет. Розвиток Інтернету також дозволив туристичним компаніям більш ефективно просувати свої послуги. З'явилася можливість створення власних веб-сайтів, де туристи можуть дізнатися про компанію та її послуги, переглянути фотографії та відео з подорожей, ознайомитися з відгуками попередніх клієнтів. Також з'явилися спеціалізовані онлайн-сервіси, які допомагають туристам з плануванням та організацією подорожі. Наприклад, сервіси для пошуку найкращих пропозицій на готелі, авіаквитки, транспортні послуги, екскурсії та інші туристичні послуги. Зараз технології продовжують розвиватися, з'являються нові можливості для туристів та туристичних компаній. Наприклад, використання віртуальної реальності та доповненої реальності для створення ефективних маркетингових кампаній та підвищення інтерактивності туристичного продукту. Також технології Інтернету речей та штучного інтелекту можуть допомогти у створенні більш інтелектуальних та ефективних туристичних продуктів. Туристичні компанії, які успішно використовують технології, можуть забезпечити собі конкурентну перевагу та залучити більше клієнтів. Туристичні компанії стали активно використовувати Інтернет для залучення нових клієнтів, просування своїх послуг та бронювання подорожей.

У 2000-х роках з'явилася нова технологія - мобільний Інтернет. Це дозволило туристичним компаніям створювати мобільні додатки та сайти для зручного бронювання та планування подорожей прямо зі смартфона або планшета. З'явилися комп'ютери та Інтернет, що дозволило значно спростити процес обслуговування туристів. Додатки та сайти для мобільних пристроїв дозволяють туристам отримувати доступ до різноманітних туристичних послуг, таких як бронювання готелів, авіаквитків, транспорту, екскурсій та інших. Також туристи можуть дізнатися про місця для відпочинку та розваг, ресторани та кафе,

магазини та інші цікаві місця у певному регіоні або країні. Мобільні додатки можуть також включати функції, які допомагають туристам з плануванням та організацією подорожі. Наприклад, можливість створення розкладу подорожі, нагадування про бронювання готелю та інші важливі пункти, планування маршруту та навігація під час подорожі. Одним з головних переваг мобільних додатків для туристів є те, що вони дозволяють отримувати необхідну інформацію та здійснювати бронювання в будь-який час та з будь-якого місця з доступом до Інтернету [11, с. 96].

Це значно спрощує процес планування та організації подорожі, особливо для тих, хто подорожує самостійно. Зараз туристичні компанії активно використовують мобільні технології для просування своїх послуг та залучення нових клієнтів. Додатки та сайти для мобільних пристроїв є важливим інструментом у підтримці конкурентоспроможності туристичної компанії та підвищенні рівня обслуговування клієнтів. Окрім того, розвиток технологій в туризмі також дозволяє збільшити рівень безпеки туристів під час подорожі. Наприклад, деякі мобільні додатки дозволяють туристам зв'язатися з екстреними службами, такими як поліція або швидка допомога, в разі надзвичайних ситуацій. Також деякі додатки можуть надавати інформацію про поточні події в країні або регіоні, включаючи стихійні лиха, терористичні акти, заборонені зони та інші. Додатки, що надають інформацію про поточні події в країні або регіоні, можуть бути дуже корисними для людей, які мандрують або перебувають у новому місці. Наприклад, такі додатки можуть надати корисну інформацію про погодні умови, рівень забруднення повітря, рівень кримінальної активності в регіоні та інші фактори, які можуть вплинути на життя людини. Такі додатки можуть бути особливо корисними під час надзвичайних ситуацій, таких як стихійні лиха, терористичні акти або інші небезпечні події. Вони можуть надавати корисну інформацію про те, що робити в таких випадках, де шукати допомогу та як захистити себе та інших від небезпеки. Додатки, що надають інформацію про заборонені зони, також можуть бути корисними для людей, які мандрують або працюють в ризикованих областях. Ці додатки можуть надати корисну інформацію про зони, де діє обмеження на доступ або де потрібно бути особливо

обережним. Загалом, додатки, що надають інформацію про поточні події в країні або регіоні, можуть бути корисними для багатьох людей, особливо для тих, хто мандрує або перебуває у новому місці. Вони можуть допомогти зробити життя більш безпечним та забезпечити необхідну інформацію про оточуюче середовище [13, с. 54].

Етап блокчейн-технологій з 2010-х років - блокчейн-технології дозволяють створювати безпечні та ефективні системи зберігання та передачі даних, що можуть використовуватися для бронювання та оплати послуг у туризмі. Останнім часом все більше уваги приділяється використанню штучного інтелекту та блокчейн-технологій у туризмі. За допомогою штучного інтелекту можна підібрати оптимальний маршрут для подорожі в залежності від інтересів та попереднього досвіду туриста. Блокчейн-технології можуть допомогти у створенні безпечних та ефективних систем бронювання та оплати послуг. Зараз технології в туризмі дуже швидко розвиваються. Туристичні компанії стали використовувати спеціалізовані програми та онлайн-сервіси для бронювання туру, квитків на транспорт та готелів. Такі сервіси дозволяють клієнтам з легкістю знайти та забронювати тур через Інтернет. Крім того, технології штучного інтелекту та машинного навчання також стали все більш популярними у туризмі. Вони дозволяють агентствам підбирати ідеальний тур для клієнта на основі його попередніх виборів, зберігаючи тим самим його час та забезпечуючи персоналізований сервіс. Таким чином, технології не тільки спрощують роботу туристичних агентств та забезпечують більш швидке та зручне обслуговування клієнтів, але й дозволяють підвищувати якість послуг та забезпечувати більш ефективний та економічний підхід до туризму. До того ж, технології дозволяють створювати нові формати туризму, такі як віртуальний туризм, що стали особливо актуальними під час пандемії COVID-19. Завдяки віртуальному туризму можна відвідати віддалені місця без виходу з дому, дізнатися більше про історію та культуру різних країн, а також отримати нові враження та знання. Віртуальний туризм надає можливість побачити світ без витрат на подорожі та без обмежень в часі. Завдяки цій технології можна досліджувати культурну спадщину різних країн, відвідувати музеї, галереї, історичні пам'ятки,

національні парки, театри та інші місця, що в іншому випадку можуть бути недоступними для багатьох людей через різноманітні обмеження. Однією з найбільш популярних форм віртуального туризму є віртуальні прогулянки, які дозволяють досліджувати віддалені місця в режимі реального часу. Такі прогулянки можуть бути виконані за допомогою відео- та фотоматеріалів, або ж через використання спеціальних програм, що дозволяють створювати повністю інтерактивні віртуальні тури. Окрім того, віртуальний туризм може бути корисним і для освіти. Школярі та студенти можуть досліджувати нові країни та культури, дізнаватися більше про історію та географію світу. Віртуальний туризм також може бути корисним для дослідження потенційних подорожей, планування маршрутів та вибору місць для відпочинку. Усі ці можливості віртуального туризму стають все більш доступними завдяки поширенню інтернету та розвитку відповідних технологій. Віртуальний туризм може бути відмінним способом знайомства з новими місцями та культурами, а також відчуттям, що ви дійсно були там. Також важливо зазначити, що віртуальний туризм може бути корисним для людей з обмеженими можливостями, які не можуть фізично подорожувати. Віртуальні тури надають можливість насолоджуватися новими місцями та культурами без обмежень, допомагаючи покращити якість їхнього життя та підвищити рівень доступності туризму для всіх людей. З розвитком віртуального туризму з'явилися також нові можливості для бізнесу. Багато компаній та туристичних агентств стали використовувати віртуальний туризм як засіб просування своїх послуг та залучення нових клієнтів. Також деякі компанії створюють віртуальні тури для рекламування своїх товарів, дозволяючи клієнтам побачити свій продукт у реальному контексті. Однак, не слід забувати, що віртуальний туризм не може повністю замінити реальні подорожі. Фізична присутність у нових місцях надає можливості зануритися у місцеву культуру, відчутти атмосферу та насолодитися унікальними враженнями, які неможливо передати через екран комп'ютера чи смартфона. Віртуальний туризм є цікавим та корисним доповненням до реальних подорожей. Він дозволяє досліджувати нові місця та культури, підвищувати рівень доступності туризму для всіх людей та розширювати бізнес-можливості.

Проте, він не може повністю замінити реальні подорожі та враження, які можна отримати тільки при фізичній присутності у нових місцях. З іншого боку, віртуальний туризм також може мати певні негативні наслідки. Зокрема, збільшення популярності віртуальних подорожей може призвести до зменшення туристичного потоку у деяких регіонах та містах, що може вплинути на розвиток місцевої економіки та інфраструктури. Також важливо зазначити, що віртуальний туризм може спричинити відчуття відчуженості та віддаленості від реальності. У певному сенсі, він може забрати з людей деякі навички, які необхідні для подорожей, такі як комунікативні навички, вміння пристосовуватися до нових умов та культур, та здатність до адаптації. У підсумку, віртуальний туризм є корисним та цікавим інструментом, який дозволяє знайомитися з новими місцями та культурами, підвищувати рівень доступності туризму та здатність до адаптації. У підсумку, віртуальний туризм є корисним та цікавим інструментом, який дозволяє знайомитися з новими місцями та культурами, підвищувати рівень доступності туризму та розширювати бізнес-можливості. Проте, він не може повністю замінити реальні подорожі та враження, які можна отримати тільки при фізичній присутності у нових місцях. Крім того, він може мати негативний вплив на туристичний потік та відчуття відчуженості від реальності. Тому, важливо зберігати баланс між віртуальним та реальним туризмом, та використовувати віртуальний туризм як доповнення до реальних подорожей [14, с. 300].

Розвиток технологій в туризмі має значний вплив на розвиток галузі. Він дозволяє туристичним компаніям підвищувати ефективність та рівень обслуговування клієнтів, залучати нових клієнтів та підтримувати конкурентоспроможність. Також технології допомагають туристам з легкістю планувати та організовувати подорожі, зменшуючи час та зусилля, які необхідні для підготовки та здійснення подорожі. Однак, разом з тим, розвиток технологій також створює нові виклики та проблеми для галузі туризму. Наприклад, зростає ризик кібератак та крадіжок особистих даних туристів, що може стати серйозним загрозою для їхньої безпеки. Також з'являються нові форми зловживань технологіями, наприклад, фальшиві відгуки про готелі та інші послуги, що

можуть вплинути на рішення туристів щодо вибору місця відпочинку. Таким чином, розвиток технологій в туризмі має як позитивний, так і негативний вплив на розвиток галузі. Щоб забезпечити безпеку та захист прав туристів, необхідно вдосконалювати законодавство, що регулює туристичну діяльність та захищає права туристів у віртуальному просторі. Також важливо розробляти та впроваджувати нові технології, які дозволяють підвищувати безпеку туристів та зменшувати ризик зловживань. Завдяки розвитку технологій туризм стає більш доступним та зручним для всіх туристів, що сприяє зростанню популярності та розвитку галузі. Крім того, технології також сприяють розвитку нових форм туризму, таких як еко-туризм, агро-туризм та культурний туризм. Завдяки мобільним додаткам та сайтам туристи можуть знайти інформацію про екологічно чисті місця для відпочинку, аграрні господарства для ознайомлення з сільськогосподарськими технологіями та традиціями, а також культурні заходи та пам'ятки історії та культури. Крім того, технології також створюють нові можливості для реклами та маркетингу у галузі туризму. Реклама в соціальних мережах та пошукових системах може привернути увагу більшої кількості туристів та збільшити продажі туристичних послуг.

Загалом, розвиток технологій в туризмі має значний вплив на розвиток галузі, що відкриває нові можливості для туристів та туристичних компаній. Проте, для забезпечення безпеки туристів та захисту їхніх прав від кібератак та зловживань технологіями, необхідно посилювати контроль та регулювання у цій сфері. Також, розвиток технологій в туризмі має великий потенціал у сфері сталого розвитку. За допомогою використання новітніх технологій можна зменшити вплив туризму на довкілля та збільшити ефективність використання ресурсів. Наприклад, використання електронних квитків та бронювання онлайн зменшує використання паперу та інших ресурсів, а застосування "зелених" технологій у готелях та інших туристичних закладах дозволяє економити електроенергію та воду. Крім того, розвиток технологій також сприяє розвитку нових форм туризму. Такі форми туризму дозволяють туристам більш глибоко вивчати місцеву культуру та традиції, а також долучатися до різноманітних соціальних та екологічних проектів, що сприяє зміцненню місцевих спільнот та

розвитку їхньої економіки. Однак, зростання використання технологій у туризмі також вимагає від туристів та туристичних компаній більшої кібербезпеки та захисту даних. Тому, необхідно використовувати надійні сервіси та програмне забезпечення для забезпечення безпеки та конфіденційності персональних даних. Розвиток технологій має великий вплив на туризм та сприяє його розвитку, але також потребує постійного контролю та регулювання з метою забезпечення ефективності, безпеки та сталого розвитку галузі [12].

1.3 Стан дослідження розвитку технологій туристичного обслуговування в Україні та світі.

У світі туристичний бізнес є однією з найбільш швидко розвиваючихся галузей економіки в світі, яка відіграє важливу роль у сталому економічному зростанні та соціальному розвитку багатьох країн. Туризм сьогодні відіграє важливу роль в соціально-економічному та культурно-побутовому житті багатьох держав, особливістю туризму є те що він є важливою ланкою світового господарства, за даними Всесвітньої організації туризму (UNWTO) на туризм припадає близько 9,4% світового ВВП. Лідерами в світі за доходами від надання послуг іноземним туристам є кілька країн. За даними Всесвітньої організації туризму (UNWTO) на 2021 рік, найбільшими гравцями у галузі туризму є:

1. Франція: Франція відома своїми культурними пам'ятками, музеями, красивими пейзажами та гастрономічними вишуканостями. Париж зокрема приваблює мільйони туристів щороку. Прибуток від іноземних туристів близько 56 млрд доларів а кількість туристів є найбільша в світі близько 80 млн.
2. Іспанія: Іспанія славиться своїми пляжами, культурою, архітектурою та гастрономією. Популярні туристичні напрямки включають Барселону, Мадрид, Коста-дель-Соль та Канарські острови. Доходи від іноземних туристів складають 61 млрд. доларів це близько 12% ВВП країни.
3. Сполучені Штати Америки: США мають багатий природний та культурний спадок, мегаполіси, національні парки та знаменитості. Популярні місця для відвідування включають Нью-Йорк, Лос-Анджелес,

Гранд-Каньйон та Орландо. Прибуток від туризму складає 110 млрд доларів.

4. Китай: Китай привертає туристів своєю давньою культурою, історичними пам'ятками, красивими пейзажами та сучасними містами. Визначні місця включають Великий Китайський мур, Пекін, Шанхай та Гуанчжоу. Прибуток 41 млрд доларів
5. Італія: Італія славиться своїми мистецькими скарбами, історичними пам'ятками, кулінарними насолодами та природними краєвидами. Рим, Флоренція, Венеція та Амальфітанське узбережжя є популярними напрямками. Прибуток близько 40 млрд доларів.

Згідно з даними Всесвітньої організації туризму (UNWTO), кількість міжнародних туристів збільшується з року в рік. У 2019 році світовий туризм досяг історичного рекорду, коли кількість міжнародних туристів досягла позначки 1,5 мільярда. На жаль на основі звітів за 2020 рік, можна сказати, що галузь туризму значно постраждала через пандемію COVID-19. У 2020 році було введено широкі обмежувальні заходи, такі як закриття кордонів, скасування міжнародних перельотів та введення карантину, що призвело до різкого зниження кількості міжнародних туристів. Згідно зі звітом Всесвітньої організації туризму (UNWTO), у 2020 році кількість міжнародних туристів скоротилася на 74% в порівнянні з 2019 роком. Це означає, що було значно менше міжнародних подорожей та туристичних прибутків порівняно з попередніми роками. Хоча ситуація поступово покращувалася, туристична галузь все ще відчувала наслідки пандемії. Деякі країни ввели обмеження та умови для подорожей, такі як тестування на COVID-19 та карантинні заходи. Такі обмеження та невизначеність далі обмежували міжнародні подорожі та впливали на кількість туристів. Хоча точні дані за 2021 рік можуть варіюватися залежно від регіону та країни, загалом можна сказати, що кількість міжнародних туристів поки що залишалася значно нижчою, також відіграє важливу роль у забезпеченні зайнятості та зростанні бізнесу в готельній і ресторанній галузях, транспорті, розважальній та культурній індустрії, а також у підтримці інших

пов'язаних з ними секторів економіки. Так, пандемія COVID-19 сприяла розвитку нових видів туризму, зокрема віртуального туризму.

Віртуальний туризм надає можливість людям відвідати віддалені місця та пам'ятки, не покидаючи своїх домівок. Він базується на використанні технологій віртуальної реальності, відеотурів, веб-камер та інтерактивних платформ. Віртуальний туризм дозволяє користувачам експериментувати зі своїми мандрівками, досліджувати нові місця та відчувати атмосферу подорожі безпосередньо з власного дому. Він став особливо популярним під час пандемії, коли фізичні мандрівки були обмежені обмежувальними заходами та закриттям кордонів. Віртуальний туризм має свої переваги, такі як доступність для широкої аудиторії, збереження часу та коштів, а також можливість досліджувати недоступні або небезпечні місця. Цей вид туризму також може використовуватися для просування та популяризації туристичних місць, що може підтримати відновлення туристичної галузі після пандемії. Проте варто відзначити, що віртуальний туризм не замінить повноцінного фізичного досвіду подорожей і не може замінити живий контакт з культурою, людьми та оточенням. Але це показує наскільки є важливим розвиток технологій в туризмі і наскільки технології грають важливу роль в розвитку туризму [31].

Україна також активно розвиває свій туристичний потенціал та використовує різноманітні технології для покращення якості туристичних послуг. Зокрема, в Україні досліджуються можливості використання інтернет-технологій, мобільних додатків та інших інноваційних рішень для забезпечення ефективного та зручного обслуговування туристів. Україна також активно розвиває технології туристичного обслуговування. Національний туристичний портал "Україна туристична" дозволяє туристам знайти інформацію про туристичні місця, готелі, ресторани та інші види туристичних послуг. Також в Україні поширені додатки для мобільних пристроїв, які допомагають туристам знайти потрібну інформацію про туристичні об'єкти та маршрути. Однак, український туристичний бізнес все ще потребує додаткових інвестицій в технології та інфраструктуру, щоб бути конкурентоспроможним на міжнародному ринку. Проте, з розвитком Інтернету та доступності інформації

про Україну як туристичну країну, є потенціал для збільшення кількості туристів та зростання туристичного бізнесу в Україні [21, с. 298].

Висновок

Отже, технологія обслуговування туристів відіграє вирішальну роль у розвитку туризму. Інтеграція технологій у туристичні послуги змінила те, як люди планують і переживають свої подорожі. Технології туристичного обслуговування мають безліч переваг для туристів, туристичних компаній та готелів, а також для довкілля. Вони допомагають підвищити ефективність та якість обслуговування, забезпечити безпеку та зменшити вплив на довкілля. Важливим елементом технології туристичного обслуговування є також системи безпеки та захисту інформації. У зв'язку зі збільшенням кількості туристичних послуг, які надаються через Інтернет, зростає й ризик кібератак та крадіжок особистої інформації. Тому важливо мати високоякісні системи захисту, які забезпечують безпеку інформації та персональних даних туристів. У підсумку, технологія туристичного обслуговування є важливим елементом розвитку туристичної галузі. Вона дозволяє учасникам галузі ефективно працювати, надавати високоякісні послуги та забезпечувати задоволення туристів від подорожей. Тому розумне використання технології туристичного обслуговування є ключовим фактором успіху в цій галузі. Одним з найважливіших аспектів технології туристичного обслуговування є використання соціальних мереж та онлайн-платформ. Такі ресурси надають туристам можливість обмінюватися інформацією про свої подорожі, рекомендувати місця для відпочинку та розваг, а також ділитися враженнями від подорожі. Крім того, вони надають можливість туристам забронювати готелі та квитки на транспорт безпосередньо через Інтернет, що значно полегшує процес планування подорожі. Іншим важливим аспектом технології туристичного обслуговування є використання інтерактивних технологій, таких як віртуальні тури та 360-градусні панорами місць відпочинку. Ці технології дозволяють туристам отримати повний обсяг інформації про місця відпочинку до того, як вони навіть туди приїдуть. Це може допомогти туристам забронювати тільки ті місця відпочинку, які найбільше відповідають їх потребам та бажанням. Також

технологія туристичного обслуговування допомагає туристам отримувати більш індивідуалізоване та персоналізоване обслуговування. Наприклад, за допомогою аналітичних систем туристичні компанії можуть збирати та аналізувати дані про те, які туристи вибирають певні місця відпочинку та які послуги їх цікавлять. На основі цих даних компанії можуть пропонувати туристам більш індивідуалізовані та персоналізовані пропозиції..

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА «АЛЬБАТРОС ТУР»

2.1 Аналіз роботи та технологій обслуговування туристичної агенції "Альбатрос тур".

Туристичні агентства представляють собою фірми, які працюють безпосередньо з клієнтом. Всі агентства реалізують пакетні тури, сформовані великими туроператорами.

Туроператор — це туристська фірма (організація), яка займається комплектацією тур продуктів за договорами з постачальниками послуг і відповідно до потреб туристів.

Туроператор — це виробник туристичного продукту. Він займається:

- розробкою туристських маршрутів і комплектацією турів;
- забезпечує їх функціонування, організовує рекламу;
- розраховує ціни на тури по цих маршрутах;
- продає тури безпосередньо туристам або через посередництво туристських агентств;
- забезпечує туристам різноманітність вибору туристських послуг;
- спрощує замовлення обслуговування в інших містах і місцевостях, беручи ці функції на себе.

Також туристичні агентства пропонують різноманітні туристичні послуги, такі як бронювання авіаквитків, готелів, трансферів, екскурсій, круїзів та інше. Це дозволяє надати туристу максимально широкий спектр послуг, туристичних напрямків для відпочинку. Якщо говорити простіше, туристичні агенції є посередниками між туристами та туроператорами, що організують подорожі та відпочинок. Туристичні агентства виконують важливу роль у туристичній індустрії, надаючи клієнтам зручність, експертну підтримку та доступ до широкого спектру туристичних послуг. Ці агентства співпрацюють з великими туроператорами, які вже сформували пакетні тури, що включають різні послуги, такі як перельоти, проживання, транспортні перевезення, екскурсії та інші. Одним з головних переваг туристичних агентств є те, що вони забезпечують комплексне обслуговування клієнтів. Туристи можуть отримати всю необхідну інформацію про різні туристичні напрямки, підбір туру відповідно до своїх потреб і бюджету, а також бронювання всіх необхідних послуг через одне агентство. Це заощаджує час і зусилля клієнтів, оскільки вони можуть отримати все необхідне в одному місці [4, с. 9].

Туристичні агентства також надають експертні поради та рекомендації клієнтам, допомагаючи їм зробити вибір, що відповідає їхнім потребам. Вони мають доступ до інформації про різні готелі, курорти, авіакомпанії та інші постачальники послуг, тому можуть надати об'єктивну оцінку і допомогти клієнтам зробити правильний вибір. Крім того, туристичні агентства можуть надавати додаткові послуги, такі як організація візової підтримки, страхування подорожей, консультації з медичного страхування та інше. Вони також можуть допомогти клієнтам у вирішенні проблем пов'язаних з подорожжю, таких як зміни розкладу рейсу, скасування готелю або непередбачувані обставини. Туристичні агентства мають доступ до систем бронювання та розпоряджаються інформацією про актуальні пропозиції, знижки та спеціальні промоції. Це дозволяє їм забезпечити клієнтам кращі умови та ціни на послуги. Агентства також можуть допомогти з організацією групових подорожей, корпоративних відряджень або спеціальних заходів, таких як весілля або конференції. Завдяки зростанню доступу до Інтернету та онлайн-бронювання,

деякі люди можуть мислити, що можуть організувати свою поїздку самостійно без залучення туристичного агентства. Однак, варто враховувати, що агентства мають глибші знання та досвід у сфері туризму, а також можуть надати ексклюзивні пропозиції та переваги. Туристичні агентства є надійними партнерами для туристів, які шукають зручність, експертну підтримку та розширений вибір послуг. Вони допомагають забезпечити успішну та незабутню поїздку, враховуючи індивідуальні потреби та бажання клієнтів

[10, с. 20].

Альбатрос тур є однією з найпопулярніших туристичних агенцій в Івано-Франківську та пропонує широкий вибір послуг для подорожей до різних країн світу. Ця агенція вже багато років успішно працює на ринку туризму та зарекомендувала себе як надійний та професійний партнер для туристів. Альбатрос тур надає різноманітні туристичні послуги, включаючи:

- Тури в інші країни: Агенція пропонує подорожі до багатьох популярних напрямків, включаючи Європу, Азію, Африку, Америку та Австралію. Ви можете обрати тур залежно від своїх бажань, бюджету та інтересів.
- Групові та індивідуальні тури: Альбатрос тур пропонує як групові тури, де ви подорожуєте з іншими людьми, так і індивідуальні тури, де програма подорожі створюється спеціально для вас з урахуванням ваших побажань.
- Відпочинок на морі: Агенція пропонує широкий вибір пляжних відпочинків та курортних турів до різних країн. Ви можете обрати тур до популярних морських курортів з включеними послугами або зробити вибір самостійно.
- Екскурсійні тури: Якщо ви бажаєте досліджувати нові місця та культури, Альбатрос тур пропонує екскурсійні тури з професійними гідями, які познайомлять вас з цікавими місцями та визначними пам'ятками.
- Бронювання готелів та квитків: У агенції Альбатрос тур ви також можете забронювати готелі на будь-який смак та бюджет. Вони співпрацюють з різними готелями по всьому світу і можуть пропонувати вам варіанти, що відповідають вашим потребам та уподобанням.

Крім того, ви можете отримати допомогу в бронюванні авіаквитків на різні напрямки. Агенція працює з провідними авіакомпаніями та може допомогти вам знайти найзручніший та найвигідніший рейс. Альбатрос тур пропонує послуги візової підтримки, страхування подорожей та додаткові послуги, такі як трансфери, прокат автомобілів та організація бізнес-подорожей. Особливою рисою Альбатрос тур є їх неперевершений професіоналізм та надзвичайно уважне ставлення до клієнтів. Кожен клієнт для них є особливим і важливим, і агенція прагне забезпечити найвищу якість обслуговування на кожному етапі подорожі. Туристичні експерти Альбатрос тур завжди готові прислухатися до вашого бажання і запитів, надати докладну інформацію про кожен тур або напрямок, і допомогти вам зробити найкращий вибір. Вони вміють підібрати оптимальні варіанти туру, враховуючи ваші індивідуальні потреби, бюджет та пріоритети. Крім того, коли ви звертаєтесь до Альбатрос тур з будь-якими питаннями або потребами, вам надається особистий підхід та відповідь на всі ваші запити. Чи це стосується консультацій по туру, бронювання готелю або квитків, або вирішення будь-яких непередбачених ситуацій під час подорожі, команда Альбатрос тур завжди стоїть на сторожі вашого комфорту і задоволення. Таке пріоритетне ставлення до клієнтів проявляється в уважному слідкуванні за деталями, швидкому та точному виконанні усіх запитів, а також в наданні підтримки і консультацій упродовж всієї подорожі. Вони докладають всіх зусиль, щоб ваша подорож була максимально приємною, комфортною та незабутньою. Альбатрос тур заслужено викликає довіру та задоволення клієнтів, і це є однією з головних причин, чому вони займають провідне місце серед туристичних агенцій в Івано-Франківську. Вони отримують численні позитивні відгуки від задоволених клієнтів, які цінують їхні професіоналізм, вміння розуміти і задовольняти індивідуальні потреби та відмінну якість обслуговування. Крім того, Альбатрос тур також відомий своєю гнучкістю та здатністю пристосуватися до змінних потреб та вимог клієнтів. Вони пропонують індивідуальні підходи до складання турової програми, дозволяючи вам вибрати маршрут, готелі, транспорт та інші послуги, що найкраще відповідають вашим уподобанням і бюджету. Це дозволяє клієнтам

отримати ідеально підготовлену та персоналізовану подорож, що відповідає їхнім унікальним потребам і бажанням. Окрім високого рівня професіоналізму та уважного ставлення до клієнтів, Альбатрос тур також славиться своєю здатністю до інновацій та впровадження нових технологій у сфері туризму. Вони постійно оновлюються і використовують сучасні інструменти для поліпшення процесу бронювання, комунікації з клієнтами та забезпечення зручності під час подорожі. Альбатрос тур є довіреною туристичною агенцією, яка забезпечує високий рівень обслуговування, широкий вибір турів та послуг, особистий підхід до кожного клієнта і надійність у всіх аспектах подорожі. Вони роблять все можливе, щоб зробити вашу подорож незабутньою та безпроблемною. Вони викладають максимум зусиль, щоб забезпечити ваш комфорт, безпеку та задоволення на протязі всього туру. Крім професіоналізму і уважного ставлення, Альбатрос тур відзначається високою якістю організації та деталізацією. Вони пильно стежать за усіма аспектами вашої подорожі, починаючи від бронювання квитків та готелів до забезпечення вам необхідною інформацією про культуру, місцеві звичаї та рекомендації щодо важливих аспектів подорожі. Ви можете мати впевненість, що вони піклуються про всі дрібниці, щоб ви могли насолоджуватися мандрівкою без зайвих турбот [30].

Агенція також пропонує гнучкість у виборі турів та послуг. Вони можуть адаптуватися до вашого графіку, бюджету та індивідуальних потреб, пропонуючи варіанти, що відповідають вашим уподобанням. Ви можете обрати індивідуальний тур або долучитися до групової подорожі, залежно від вашого вибору та побажань. Усе це дозволяє Альбатрос тур забезпечувати незабутні подорожі для своїх клієнтів, де кожна деталь туристичного досвіду ретельно продумана та організована. Ви можете довіритися їхньому професіоналізму, адже агенція працює з досвідченими та кваліфікованими туристичними експертами, які допоможуть вам з плануванням та вибором ідеальної подорожі. Також, Альбатрос тур часто організовує акції та спеціальні пропозиції для своїх клієнтів, де вони можуть отримати знижки або додаткові бонуси. Альбатрос тур - це надійна туристична агенція з розгалуженою мережею контактів та широким

вибором послуг, що допоможуть вам зробити вашу мрію про незабутню подорож реальністю. До обов'язків туристичної агенції входить:

Консультація клієнтів які звертаються до агентства з запитом на організацію подорожі або відпочинку. Агентство надає консультації щодо вибору країни, місця відпочинку, готелю, транспорту, екскурсій та іншого. Після вибору туристичних послуг, агентство здійснює бронювання необхідних послуг та формує тур пакет. Клієнт отримує тур пакет та оплачує його вартість. Перед початком подорожі туристичне агентство надає клієнту всю необхідну інформацію та документи, такі як квитки, готельні ваучери, страховки та інше. Перед початком подорожі туристичне агентство надає клієнту всю необхідну інформацію та документи, які допомагають підготуватися до подорожі і забезпечити комфортний відпочинок.

- Квитки: Туристичне агентство надає квитки на транспорт (авіа, залізничний, автобусний тощо) для поїздки до місця призначення або включає їх до тур пакету. Клієнт отримує підтвердження бронювання та квитки, які можуть бути електронними або у паперовій формі.
- Готельні ваучери: Якщо тур включає проживання в готелі, туристичне агентство надає клієнту готельні ваучери. Це документи, що підтверджують бронювання готельного номера та включають інформацію про дати, тип номера, послуги, що надаються готелем та контактні дані.
- Страховки: Туристичне агентство може пропонувати різні види страховок для покриття непередбачуваних ситуацій під час подорожі, таких як медична страховка, страховка від нещасних випадків або страховка від втрати багажу. Клієнт отримує поліс страхування з усіма необхідними деталями та контактними номерами.
- Інформаційні матеріали: Туристичне агентство може надати клієнту розширену інформацію про країну або регіон, який він відвідає. Це можуть бути путівники, карти, поради щодо безпеки, культурних особливостей та інших корисних відомостей.

- Ваучери на екскурсії та інші додаткові послуги: Якщо тур включає екскурсії або інші додаткові послуги, туристичне агентство може надати клієнту ваучери на ці послуги. Вони містять інформацію про дату, час, місце зустрічі, а також опис програми екскурсії або іншої послуги.
- Інформація про візу та необхідні документи: Якщо для подорожі потрібна віза або інші спеціальні документи, туристичне агентство може надати клієнту інформацію про процедуру оформлення, список необхідних документів та інші вказівки.
- Контактні дані туристичного агентства або представника: Клієнт отримує контактні дані туристичного агентства або представника, які можуть бути корисними у разі потреби у допомозі чи консультаціях під час подорожі [5,с. 95].

Важливо, щоб клієнт уважно перевінив всю отриману інформацію та документи, зокрема дати, імена, місця та інші деталі, щоб переконатися, що вони відповідають обраному тур пакету і немає помилок. У разі виникнення будь-яких питань або незрозумінь клієнт може звернутися до туристичного агентства для уточнень та вирішення. У разі необхідності, туристична агенція надає підтримку та консультації протягом усієї подорожі. Таким чином, туристичні агенції забезпечують зручність та безпеку клієнтів під час організації та проведення подорожей шляхи, якими агентство може забезпечити зручність та безпеку під час подорожі:

Екстрені ситуації: У разі виникнення непередбачених ситуацій під час подорожі, таких як зміни в розкладі авіарейсів, скасування готелю або інші непередбачувані обставини, туристичне агентство може надати підтримку та допомогу. Це може включати перебронювання або зміну маршруту, допомогу у пошуку альтернативного проживання чи перевезення, а також надання рекомендацій щодо дій у таких ситуаціях. Консультації та інформація: Туристичне агентство може надати клієнту додаткову інформацію про місця, які він відвідує, такі як культурні особливості, погода, розклади громадського транспорту та інше. Крім того, агентство може консультувати щодо необхідних

документів, візових вимог, медичного страхування та інших питань, пов'язаних з подорожжю. Підтримка в разі втрати або проблем з багажем: Якщо під час подорожі стаються втрати багажу або виникають проблеми з ним, туристичне агентство може надати підтримку в оформленні заяви на втрачений багаж, забезпечити контакт з авіалінією або іншими відповідними організаціями, а також допомогти у вирішенні ситуації [1, с. 58].

Екскурсії та додаткові послуги: У разі потреби, туристичне агентство може надати підтримку та консультації щодо організації екскурсій та додаткових послуг. Вони можуть допомогти вам обрати та забронювати екскурсії, трансфери, ресторани, квитки на події та інші розваги, щоб зробити вашу подорож ще більш насиченою та цікавою. Вони також можуть дати поради щодо місцевих визначних пам'яток, рекомендувати маршрути та вказати на найкращі місця для відвідування в рамках вашої подорожі. Надання екстрених контактів: Туристичне агентство може надати вам екстрені контактні дані, які ви можете використовувати у випадку нагальних ситуацій або потреби в допомозі. Це можуть бути контакти представників агентства або місцевих партнерів, які можуть надати вам допомогу або консультацію в будь-який час під час вашої подорожі. Повернення коштів та скасування: У разі необхідності зміни планів або скасування подорожі, туристичне агентство може надати інформацію про політику повернення коштів та допомогти вам з відповідними процедурами. Вони можуть зв'язатися з постачальниками послуг, такими як авіакомпанії, готелі або туроператори, і допомогти вам з оформленням повернення коштів або перенесенням бронювання на інший час. Надання рекомендацій та порад:

Туристичні агентства мають багатий досвід у галузі подорожей і часто можуть надати клієнтам цінні поради та рекомендації. Вони можуть допомогти вам з вибором найкращих місць для проживання, ресторанів, магазинів, а також надати інформацію про місцеві звичаї, культуру та особливості місцевого життя. Підтримка в разі аварійної ситуації: Якщо під час вашої подорожі виникає аварійна ситуація, така як природний лихоліт, політичні конфлікти або медична екстреність, туристичне агентство може надати підтримку та консультації. Вони можуть зв'язатися з місцевими органами влади, послугами безпеки або

консульськими службами, якщо це потрібно, і допомогти вам у вирішенні ситуації та забезпеченні вашої безпеки. Загалом, туристичні агентства прагнуть забезпечити зручність, безпеку та задоволення своїх клієнтів під час усієї подорожі. Вони стежать за вашими потребами, відповідають на ваші запити та надають необхідну допомогу, щоб ваша подорож була максимально комфортною та приємною. Таким чином, туристичні агентства стежать за вашою подорожжю з початку до кінця, надаючи різноманітні послуги та підтримку, щоб забезпечити вам комфорт, безпеку та задоволення під час подорожі [18, с. 95].

Сильні сторони:

- Широкий вибір подорожей: Альбатрос тур пропонує різноманітні тури, що відповідають потребам різних клієнтів - від екзотичних курортів до культурних подорожей.
- Висока якість обслуговування: Компанія забезпечує своїх клієнтів високоякісним обслуговуванням, що включає зручні перельоти, комфортне проживання та інші послуги.
- Професійність: Компанія має висококваліфікованих працівників, які знають все про подорожі та здатні допомогти клієнтам у вирішенні будь-яких питань, пов'язаних з подорожами.
- Доступні ціни: Альбатрос тур пропонує конкурентні ціни на свої тури, що робить їх доступними для більшої кількості людей.
- Гарантія безпеки: Компанія приділяє велику увагу безпеці своїх клієнтів та забезпечує відповідні заходи безпеки під час подорожі.
- Гнучкість і індивідуальний підхід: Компанія пропонує можливість налаштування туру згідно з індивідуальними потребами та бажаннями клієнта. Вони враховують особисті вподобання, бюджет та інші фактори, щоб забезпечити максимальне задоволення від подорожі.
- Партнерські відносини з провідними готелями та перевізниками: Альбатрос тур має встановлені довгострокові партнерські відносини з високоякісними готелями та авіакомпаніями. Це дозволяє їм отримувати

переваги, такі як привілеї, знижки та пріоритетне обслуговування, що сприяє забезпеченню якісних послуг для своїх клієнтів.

- **Комплексне пакетне обслуговування:** Альбатрос тур пропонує комплексне пакетне обслуговування, що включає не лише транспорт та проживання, але й додаткові послуги, такі як екскурсії, трансфери, гідів, страхування та інші. Це дозволяє клієнтам отримати повний спектр послуг від одного постачальника, що є зручним та ефективним.
- **Інноваційність та технологічний підхід:** Компанія використовує сучасні технології та інноваційні рішення для поліпшення якості обслуговування. Вони надають онлайн-бронювання, мобільні додатки, електронні квитки та інші технологічні рішення, що спрощують процес планування та організації подорожі для клієнтів.
- **Соціальна відповідальність та сталий розвиток:** Альбатрос тур приділяє велику увагу соціальній відповідальності та сталому розвитку. Вони сприяють екологічно свідомим подорожам, сприяючи збереженню природних ресурсів та захисту середовища. Крім того, вони підтримують місцеві спільноти та культуру, сприяючи сталому економічному розвитку та соціальному благополуччю в регіонах, де проводяться їхні тури.
- **Досвід та репутація:** Альбатрос тур має довгогонорений досвід у туристичній індустрії та визнану репутацію серед клієнтів. Завдяки своїй надійності, професійності та якісному обслуговуванню, вони зарекомендували себе як надійного партнера для подорожей. Багато клієнтів повертаються до них знову і знову, а також рекомендують їх своїм знайомим.
- **Клієнтська підтримка:** Альбатрос тур надає ефективну та доступну клієнтську підтримку. Вони працюють цілодобово, щоб відповідати на запитання та вирішувати проблеми клієнтів. Завдяки добре організованій системі зв'язку та професійним співробітникам, вони забезпечують оперативну відповідь та розв'язання питань, що виникають під час подорожі.

- Індивідуальний підхід до корпоративних клієнтів: Альбатрос тур розуміє потреби корпоративних клієнтів і пропонує спеціальні корпоративні пакети та послуги. Вони допомагають організовувати корпоративні подорожі, забезпечуючи комфортне проживання, конференц-зали, транспортні послуги та інші потреби, що відповідають бізнес-вимогам. Вони пропонують індивідуальні рішення, спеціальні умови та персоналізоване обслуговування для корпоративних клієнтів.
- Слабкі сторони:
- Обмежені маршрути: Хоча Альбатрос тур пропонує різноманітні тури, їх вибір все ж таки обмежений.
- Обмежена географія: Компанія зазвичай спеціалізується на певних регіонах світу, що може обмежувати вибір місць для подорожей.
- Не завжди доступність: Альбатрос тур не є доступним у всіх країнах, що може ускладнювати вибір подорожей [19, с. 153].

2.2 Аналіз ринку туристичних послуг в регіоні та позиціонування туристичної агенції "Альбатрос тур".

Ринок туристичних послуг продовжує постійно розвиватися та змінюватися, адаптуючись до змін у смаках та потребах подорожуючих. Одні з головних тенденцій на сучасному туристичному ринку включають екологічну та сталу туристику, персоналізацію та індивідуалізацію подорожей, використання технологій для поліпшення досвіду подорожей та зростання популярності альтернативних форм туризму, таких як гастрономічний туризм, культурний туризм, медичний туризм та інші. Завдяки доступності подорожей, широкому вибору туристичних пропозицій та зручності онлайн-бронювання, туристичний ринок став більш глобальним і конкурентним. Компанії, що надають туристичні послуги, змушені постійно пропонувати унікальні пропозиції, щоб залучити клієнтів і задовольнити їх вимоги. Зростає також свідомість про екологічні питання та потреба у сталому туризмі. Багато туристів надають перевагу екологічно чистим та екологічно відповідальним туристичним пропозиціям, які сприяють збереженню природних ресурсів та місцевих культур. Такі тренди впливають на розвиток ринку та спонукають туристичні компанії до

впровадження екологічних ініціатив і розробки сталого бізнесу. Технології також впливають на туристичний ринок. Інтернет, мобільні додатки, штучний інтелект та віртуальна реальність змінюють спосіб, як ми плануємо та бронюємо свої подорожі. Онлайн-платформи для пошуку та бронювання готелів, авіаквитків, екскурсій та інших туристичних послуг стають все популярнішими.,

Туристичні компанії використовують технології для персоналізації пропозицій та створення унікального досвіду для кожного клієнта. Наприклад, за допомогою алгоритмів машинного навчання можна аналізувати вподобання та історію подорожей клієнта, щоб рекомендувати йому найбільш підходящі варіанти. Популярністю користуються також додатки та платформи, які надають туристам інформацію про місцеві визначні пам'ятки, ресторани, транспортні засоби та інші корисні послуги. Це допомагає туристам планувати свої маршрути, отримувати рекомендації та знаходити потрібну інформацію в режимі реального часу. Значний розвиток отримала також сфера дослідницького туризму та експериментальних подорожей. Це включає поїздки з метою дослідження нових місць, культурних особливостей, етнографії та природних резерватів. Такі подорожі дають можливість туристам отримати глибше розуміння світу, взаємодіяти з місцевими жителями та сприяти збереженню культурної спадщини. Ринок туристичних послуг продовжує еволюціонувати, пристосовуючись до змінних потреб та технологій. Конкуренція між туристичними компаніями спонукає їх до постійного вдосконалення, інновацій та надання якісних та унікальних послуг. Компанії активно вивчають та аналізують поведінку та вподобання клієнтів, зосереджуються на створенні персоналізованих пропозицій та унікального досвіду подорожей [23, с. 100].

Стратегічне партнерство з іншими суб'єктами туристичної галузі, такими як авіакомпанії, готелі, ресторани, екскурсійні агентства та інші, стає все важливішим. Це дозволяє компаніям використовувати синергію та створювати комплексні туристичні пакети, які задовольняють потреби різних категорій клієнтів. на ринку туристичних послуг також існують виклики та проблеми. Наприклад, зростання свідомості про сталість та екологічні питання призводить до необхідності більш екологічно відповідальних підходів до туризму. Компанії

зобов'язані забезпечувати екологічну сталість та етичну практику у своїй діяльності. Також варто враховувати, що політичні конфлікти, природні катастрофи, епідемії та інші негативні події можуть значно вплинути на туристичну індустрію. Компанії повинні бути готовими до швидкої реакції та адаптації до непередбачуваних обставин. Ринок туристичних послуг продовжує розвиватися в умовах змінного середовища. Компанії, які успішно адаптуються до нових тенденцій, інновацій та вимог клієнтів, матимуть перевагу у цьому конкурентному галузі [25, с. 53]

Серед можливих напрямків розвитку ринку туристичних послуг можна виділити наступні:

- Стратегія сталого розвитку: Зростаюча свідомість про екологічні проблеми ставить перед туристичною галуззю виклик стати більш екологічно відповідальною. Туристичні компанії повинні активно займатися екологічним менеджментом, впроваджувати енергоефективні рішення, підтримувати місцеву спільноту та зберігати природні ресурси.
- Технологічні інновації: Розвиток технологій надає безліч можливостей для туристичної галузі. Використання штучного інтелекту, віртуальної реальності, розширеної реальності та інших інноваційних рішень дозволяє створювати унікальний та персоналізований досвід для подорожуючих, поліпшувати процеси бронювання та обслуговування клієнтів.
- Гастрономічний туризм: Цей напрямок стає все більш популярним, оскільки туристи виявляють значний інтерес до місцевої кухні, культурних традицій та гастрономічного досвіду. Туристичні компанії можуть розробляти програми, які дозволяють відвідувачам дегустувати місцеві страви, відвідувати фермерські ринки та ресторани з національною кухнею.
- Подорожі з метою саморозвитку та вдосконалення: Цей напрямок передбачає поєднання подорожі з можливостями навчання, тренінгів та саморозвитку. Туристи можуть брати участь в майстер-класах, курсах.

Туристична агенція "Альбатрос тур" позиціонує себе як провідного партнера у світі подорожей, пропонуючи високоякісні туристичні послуги з урахуванням індивідуальних потреб кожного клієнта. Вони привертають увагу своїми широкими вибором туристичних пропозицій, надійними партнерами та винятковою якістю обслуговування. Агенція забезпечує незабутні враження та комфортну подорож, враховуючи різні смаки, бюджети та інтереси своїх клієнтів. Альбатрос тур активно працює на різних туристичних ринках, надаючи свої послуги широкому колу клієнтів. Основні ринки, на яких агенція фокусує свою діяльність, включають:

Внутрішній туризм: "Альбатрос тур" пропонує цікаві туристичні маршрути та пакети для відпочинку в межах країни, що привертає місцевих мешканців та резидентів. Це можуть бути екскурсійні тури, курортні відпочинки, гастрономічні подорожі та інші варіанти для дослідження своєї країни.

"Альбатрос тур" - провідний туроператор в сфері внутрішнього туризму, агенція пропонує різноманітні туристичні маршрути та пакети для відпочинку в межах нашої країни. Мета полягає в тому, щоб залучити місцевих мешканців та резидентів до відкриття та дослідження своєї рідної землі. Агенція пропонує різноманітні цікавих екскурсійних турів, що дозволяють вам пізнати багату культурну спадщину та історію нашої країни. Ви можете обрати маршрути до історичних пам'яток, відвідати музеї та галереї мистецтва, а також дізнатися більше про традиції і звичаї місцевих жителів. Для тих, хто бажає насолодитися мальовничою природою та відпочинком на пляжах, агенція пропонує курортні відпочинки в найкрасивіших куточках країни. Ви зможете насолодитися пляжними курортами, активним відпочинком, водними видами спорту та багато іншого. Гастрономічні подорожі є ще одним цікавим напрямком турів. Ви зможете спробувати автентичну місцеву кухню, відвідати місцеві ринки та фермерські господарства, де вирощують найсмачніші страви, а також відвідати винні погреби та дегустаційні залі для любителів вина. Пакети внутрішнього туризму розроблені з урахуванням різних інтересів та бюджетів. Агенція пропонує як індивідуальні тури, такі групові екскурсії, щоб задовольнити потреби кожного клієнта. Кваліфіковані гіді та організатори турів

забезпечують комфорт та безпеку під час усього подорожі. Крім того, "Альбатрос тур" працює в партнерстві з визначними готелями, ресторанами та іншими закладами, щоб забезпечити клієнтам якісне та зручне проживання під час їхньої подорожі. Агенція ретельно відбираємо місця, щоб забезпечити найвищий рівень сервісу та комфорту.

Міжнародний туризм: Агенція спеціалізується на організації міжнародних турів та путівок для клієнтів, які мріють відвідати різні країни світу. Вони пропонують широкий вибір культурних, пригодницьких, пляжних, екзотичних та інших типів турів для задоволення потреб найвимогливіших мандрівників. Наша агенція спеціалізується на організації міжнародних турів та путівок для клієнтів, які мріють відвідати різні країни світу. Агенція розуміє, що подорожі є незабутнім досвідом, який дозволяє пізнавати нові культури, знайомитися зі світовою спадщиною та розширювати свій світогляд. Команда професіоналів пропонує широкий вибір турів у різні країни світу. Агенція стежить за останніми туристичними трендами та співпрацює з надійними партнерами, щоб забезпечити клієнтам найкращий сервіс та якість. Тури включають в себе оглядові екскурсії, відвідування культурних та історичних пам'яток, насолоду пляжними відпочинками, гастрономічні тури, пригодницькі подорожі та багато іншого. Агенція працює з усіма типами подорожей, від індивідуальних турів до групових екскурсій. Тур консультанти готові допомогти клієнтам у виборі найкращого маршруту, готелів, транспорту та інших деталей подорожі. Агенція приділяє увагу індивідуальним потребам кожного клієнта і стараємося зробити його подорож незабутньою. Агенція також надає послуги оформлення необхідних документів, таких як візи, страховки та інші документи, що потрібні для безпроблемного перетину кордону. Агенція прагне зробити процес організації міжнародної подорожі якомога зручнішими та безпечним для своїх клієнтів. Агенція має досвід у співпраці з консульськими установами та знає всі вимоги та процедури для отримання необхідних документів. Крім того, також надає додаткові послуги, які допомагають зробити подорож ще більш комфортною та приємною. Це можуть бути послуги з бронювання авіаквитків, готельних номерів, трансферу з аеропорту, оренди автомобілів та інше.

Агенція піклується про всі деталі, щоб клієнти могли насолодитися максимальним комфортом під час своєї подорожі. Мета агенції - зробити мрію клієнтів про міжнародну подорож реальністю. Ми віримо, що подорожі розширюють світогляд, збагачують життя та дають незабутні враження. Тому ми працюємо наполегливо, щоб забезпечити нашим клієнтам найкращий досвід подорожі, незалежно від їхніх побажань та бюджету. Якщо ви мрієте відвідати будь-яку країну світу, будь то екзотичні тропічні острови, культурні столиці Європи, історичні пам'ятки Азії або будь-яке інше місце, зверніться до агенції Альбатрос тур. Агенція з радістю допоможе вам зреалізувати ваші мрії про міжнародну подорож та забезпечимо незабутні враження від вашого туру. Агенція пропонує тури до різних країн світу, охоплюючи широкий географічний спектр. Ось лише кілька прикладів популярних напрямків, до яких агенція організовує міжнародні тури [6, с. 85].

- Європа: Ви можете відвідати романтичні міста Італії, такі як Рим, Флоренція та Венеція, насолодитися чарівністю Парижа в Франції або відвідати історичні пам'ятки Лондона, Англії. Крім того, Європа пропонує безліч інших захоплюючих країн, які варто відвідати, включаючи Іспанію, Німеччину, Грецію, Австрію та багато інших.
- Північна Америка: Ви можете зануритися в розкішний світ Нью-Йорка, Сан-Франциско та Лос-Анджелеса в США або відвідати канадські міста, такі як Торонто та Монреаль. Національні парки, такі як Гранд Каньйон та Йосемітський парк, також є популярними місцями для відвідування.
- Азія: Ви можете відвідати культурні і духовні скарби Японії, відчутти екзотику Таїланду, насолодитися витонченістю Китаю або дослідити східні чари Індії та Балі. Азія пропонує безліч захоплюючих країн з унікальною культурою, кухнею та природними красотами.
- Океанія: Ви можете відправитися на захоплюючі пригоди в Австралію, де вас чекають Сіднейський Сіднейський оперний театр та величезний бар'єрний риф Грейт-Бар'єр. В Новій Зеландії ви можете насолодитися прекрасними пейзажами, включаючи фьорди та вулкани Роторуа.

Тихоокеанські острови, такі як Фіджі та Таїті, пропонують розкішні пляжі та кришталево чисті води.

- Південна Америка: Ви можете відвідати вражаючі країни, такі як Перу, де знаходиться знамените Мачу-Пікчу, насолодитися багатством природи та культури Коста-Ріки або дослідити чарівність Аргентини, включаючи гори Анди та неперевершені краєвиди Патагонії.
- Африка: Ви можете відправитися на сафарі в країнах східної Африки, таких як Кенія та Танзанія, для спостереження за дикими тваринами, відвідати величезні пустелі Сахари в Марокко або дослідити культурну розмаїтість Єгипту та ЮАР.

Корпоративний туризм: "Альбатрос тур" надає послуги корпоративного туризму, включаючи організацію делегаційних поїздок, корпоративних тренінгів та конференцій, тимчасового проживання та інших послуг для бізнес-клієнтів. Вони враховують потреби компаній і працюють над створенням ефективних та зручних рішень для корпоративних подорожей. "Альбатрос тур" зосереджений на наданні послуг корпоративного туризму, що включає різноманітні аспекти, пов'язані з бізнес-подорожами. Вони пропонують організацію делегаційних поїздок, корпоративних тренінгів та конференцій, а також надають рішення щодо тимчасового проживання та інших потреб бізнес-клієнтів. "Альбатрос тур" розуміє унікальні потреби компаній і працює над створенням ефективних та зручних рішень для корпоративних подорожей. Це може включати в себе підбір оптимальних маршрутів, бронювання квитків на транспорт, організацію зустрічей в аеропорту, вибір готелів з урахуванням потреб клієнта, а також підготовку конференц-залів та інших місць для проведення бізнес-заходів. Крім того, "Альбатрос тур" може допомогти з організацією корпоративних тренінгів і семінарів, забезпечуючи потрібну інфраструктуру, технічну підтримку та інші необхідні послуги.

Індивідуальний туризм: Агенція також пропонує індивідуальні туристичні послуги, де кожен клієнт може самостійно скласти свій унікальний маршрут. "Альбатрос тур" також пропонує індивідуальні туристичні послуги. Для тих, хто

бажає самостійно скласти свій унікальний маршрут, це може бути велика перевага. Якщо ви цікавитесь індивідуальним туризмом, ви можете звернутися до "Альбатрос тур" для отримання допомоги та консультацій. Вони можуть надати вам інформацію про різні туристичні напрямки, поради щодо цікавих місць для відвідування, надати рекомендації щодо транспорту, готелів та інших аспектів подорожі. "Альбатрос тур" також може забезпечити бронювання квитків на транспорт, готелів та інших проживань, а також надати інформацію про доступні екскурсії та визначні місця. Якщо у вас є певні переваги або потреби, ви можете спілкуватися зі спеціалістами "Альбатрос тур" і разом скласти індивідуальний маршрут, який задовольнить ваші потреби та бажання. Це може бути відмінним способом насолодитися унікальними подорожами та відкриттями.

2.3 Інформаційні технології в технології туристичного обслуговування в туристичній агенції "Альбатрос тур".

У туристичній агенції "Альбатрос тур" інформаційні технології відіграють важливу роль у наданні туристичних послуг та покращенні якості обслуговування клієнтів. Ось деякі аспекти, де використовуються ІТ в цій агенції:

- Веб-сайт: "Альбатрос тур" має власний веб-сайт, де клієнти можуть знайти інформацію про доступні туристичні пакети, послуги та актуальні пропозиції. Веб-сайт також може містити онлайн-бронювання, дозволяючи клієнтам забронювати подорож безпосередньо через Інтернет.
- Онлайн-бронювання: "Альбатрос тур" може мати систему онлайн-бронювання, де клієнти можуть забронювати квитки на транспорт, готелі та інші послуги безпосередньо на веб-сайті агенції. Це забезпечує зручність і швидкість процесу бронювання для клієнтів.
- Комерційний програмний засіб: "Альбатрос тур" може використовувати спеціальний комерційний програмний засіб для керування бронюваннями, фінансового обліку, звітності та інших аспектів діяльності. Цей інструмент допомагає автоматизувати процеси та забезпечує ефективну роботу агенції. Електронна пошта та спілкування: Агенція використовує

електронну пошту та інші засоби електронного спілкування для взаємодії з клієнтами. Це дозволяє швидко відповідати на запити, надавати інформацію та розробляти індивідуальні тури

- Мобільні додатки: "Альбатрос тур" може мати власні мобільні додатки, які дозволяють клієнтам зручно переглядати туристичні пропозиції, отримувати оновлення, виконувати бронювання та здійснювати платежі зі своїх мобільних пристроїв.
- Соціальні медіа: "Альбатрос тур" може активно використовувати соціальні медіа для реклами своїх послуг, взаємодії зі своїми клієнтами та отримання зворотного зв'язку. Це може включати публікації про нові пропозиції, фотографії з подорожей клієнтів, відгуки та рейтинги.
- Аналітика даних: Збирання та аналіз даних може допомогти "Альбатрос тур" зрозуміти попит на різні туристичні напрямки, виявити тенденції та покращити свої послуги. Використання аналітики даних може сприяти підвищенню ефективності та прийняттю досліджених рішень.
- Електронна документація: Замість традиційної паперової документації, "Альбатрос тур" може використовувати електронні квитки, ваучери та інші документи. Це дозволяє зменшити витрати на друк та зберігання документів, а також забезпечує зручний доступ до них для клієнтів.

Загалом, використання ІТ-технологій у туристичній агенції "Альбатрос тур" допомагає поліпшити доступність, ефективність та якість надання послуг клієнтам. Це сприяє конкурентоспроможності компанії та задовольняє зростаючі потреби і очікування клієнтів. Продовження інтеграції ІТ-рішень може принести додаткові переваги. Соціальні медіа та впливові маркетери: "Альбатрос тур" може використовувати соціальні медіа для просування своїх послуг та взаємодії з клієнтами. Впливові маркетери можуть рекомендувати туристичні пакети агенції, що допомагає залучити нових клієнтів та підвищити свідомість про бренд [2, с. 85].

Висновок

Отже, під час аналізу роботи та технологій обслуговування туристичної агенції "Альбатрос тур" було виявлено, що компанія має стабільну та ефективну систему роботи. Вона пропонує широкий спектр послуг та продуктів для задоволення потреб клієнтів у сфері туризму. Робота агенції базується на глибокому розумінні ринку туристичних послуг в регіоні, що дозволяє їй успішно конкурувати та займати впевнену позицію на ринку. У той же час, агенція "Альбатрос тур" активно використовує інформаційні технології для поліпшення процесів туристичного обслуговування. Впровадження цифрових рішень та використання онлайн-платформ дозволяють клієнтам зручно здійснювати бронювання та отримувати необхідну інформацію про туристичні пропозиції. Це забезпечує швидкий та ефективний доступ до послуг агенції, покращує взаємодію з клієнтами та сприяє збільшенню задоволеності клієнтів. Загалом, аналіз показав, що туристична агенція "Альбатрос тур" успішно використовує свої технології та має конкурентну перевагу на ринку туристичних послуг в регіоні. Ретельне вивчення ринку, ефективна робота та використання інформаційних технологій дозволяють агенції залучати та задовольняти потреби клієнтів, забезпечуючи високий рівень якості та задоволення від туристичного досвіду.

РОЗДІЛ III. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПОКРАЩЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИСТИЧНІЙ АГЕНЦІЇ "АЛЬБАТРОС ТУР".

3.1 Пропозиції щодо поліпшення технологій обслуговування та маркетингової стратегії туристичної агенції "Альбатрос тур".

У сучасному світі, де подорожі стали неодмінною частиною нашого життя, туристична агенція має зрозуміти важливість вдосконалення своїх технологій обслуговування та маркетингової стратегії. В умовах жорсткої конкуренції, успіх полягає в здатності пропонувати унікальний досвід подорожей та ефективно

спілкуватися зі своїми клієнтами. З технологічними інноваціями, які безперервно розвиваються, туристичні агенції мають оновлювати свої системи та процеси обслуговування, щоб забезпечити зручність та задоволення клієнтів. Одним з ключових аспектів є впровадження онлайн-бронювань та електронних платежів, що дозволяють клієнтам зручно планувати свої поїздки і робити оплату в будь-який зручний для них час. Забезпечення зручного і безпечного онлайн-середовища для клієнтів важливо для збереження їхнього довіри та залучення нових клієнтів. Маркетингова стратегія також грає важливу роль у привертанні клієнтів. Туристичні агенції повинні активно використовувати цифрові канали комунікації, такі як соціальні медіа, електронна пошта та веб-сайти, для просування своїх послуг та привертання уваги потенційних клієнтів. Важливо розробляти цікавий та змістовний контент, що допоможе показати унікальність та цінність подорожей, пропонованих агенцією. Крім того, спілкування з клієнтами є ключовим елементом успіху туристичної агенції. Важливо мати ефективні канали комунікації, які дозволяють клієнтам звертатися до агенції з питаннями, запитами та отримувати оперативні відповіді. Це можуть бути електронна пошта, телефонні лінії підтримки, онлайн-чати або соціальні медіа. Важливо бути доступними і готовими допомогти клієнтам у будь-який зручний для них спосіб. Також важливо зрозуміти потреби та бажання клієнтів і пропонувати їм персоналізовані рішення. Це може включати рекомендації щодо місць відпочинку, індивідуально складені маршрути подорожей або спеціальні пропозиції та знижки. Чим більше агенція знає про своїх клієнтів, тим краще вона може задовольнити їхні потреби. Однак, важливо також пам'ятати про людський фактор. Хоча технології грають велику роль, особистий підхід і якісне обслуговування необхідні для задоволення клієнтів. Досвідні та доброзичливі співробітники агенції, які можуть надати рекомендації, поділитися своїми знаннями та допомогти з усіма питаннями, створять позитивний враження у клієнтів та спонукатимуть їх повертатися знову. Тому, з метою підвищити рівень задоволення клієнтів та збільшити обсяги продажів, туристична агенція "Альбатрос тур" має активно вдосконалювати свої технології та маркетингову стратегію.

- **Покращення веб-присутності та використання онлайн-технологій:**Першим кроком до успіху є оновлення веб-сайту "Альбатрос тур". Забезпечення його привабливого дизайну, інтуїтивно зрозумілого інтерфейсу та швидкої загрузки допоможе залучити та утримати клієнтів. Важливо врахувати адаптивність до різних пристроїв, щоб користувачі могли отримати доступ до інформації про тури навіть зі своїх мобільних телефонів.
- **Інструментом розширення присутності в соціальних медіа:**Соціальні медіа є потужним для залучення та збереження клієнтів. "Альбатрос тур" повинен активно використовувати платформи соціальних медіа, такі як Facebook, Instagram, Twitter та YouTube, для просування своїх турів та спілкування зі своєю аудиторією. Публікуйте красиві фотографії туристичних місць, відеоогляди турів та цікаві факти про подорожі, щоб зацікавити та надихнути клієнтів. Відповідайте на коментарі та повідомлення, створюючи персоналізований підхід та забезпечуючи задоволення клієнтів.
- **Вдосконалення каналів зв'язку:**Забезпечте швидкий та зручний зв'язок з клієнтами, надаючи різноманітні канали комунікації. Крім традиційних методів, таких як телефон та електронна пошта, розгляньте можливість впровадження онлайн-чату на веб-сайті, де клієнти зможуть отримати швидкі відповіді на свої запитання. Також розгляньте використання чат-бота, який автоматично відповідає на популярні запитання та надає базову інформацію про тури. Це допоможе забезпечити ефективну та оперативну підтримку клієнтів.
- **Впровадження програми лояльності:**Створіть програму лояльності для постійних клієнтів "Альбатрос тур". Надайте їм можливість отримувати бонуси, знижки та привілеї при кожному бронюванні.
- **Використання персоналізованих пропозицій:**Враховуйте попередні подорожі та інтереси клієнтів, щоб надати їм персоналізовані пропозиції. Використовуйте дані, які ви збираєте під час бронювання турів, для надання індивідуальних рекомендацій про подорожі, що відповідають

їхнім уподобанням. Наприклад, якщо клієнт раніше бронював курортні відпочинки, запропонуйте йому спеціальні пропозиції на подорожі до пляжних курортів або сонячних місць. Це допоможе покращити персоналізацію та задоволення клієнтів.

- **Розвиток мультимедійних матеріалів:** Створіть якісні мультимедійні матеріали, які будуть привертати увагу клієнтів. Зйомка відеооглядів турів, створення власного YouTube-каналу та публікація цікавих блогів про подорожі можуть збільшити інтерес до вашої агенції. Поділіться враженнями та історіями клієнтів, які вже скористалися послугами "Альбатрос тур". Це допоможе побудувати довіру та заохотить нових клієнтів звернутися до вашої агенції.
- **Партнерство з іншими компаніями:** Укладіть партнерські угоди з готелями, авіакомпаніями та іншими туристичними послугами, щоб надати своїм клієнтам привабливі пропозиції. Забезпечте спеціальні знижки, ексклюзивні послуги та пакетні пропозиції, які будуть доступні лише для клієнтів "Альбатрос тур".
- **Залучення впливових осіб та рецензентів:** Співпрацюйте з впливовими особистостями та рецензентами з сфери подорожей. Запропонуйте їм можливість випробувати ваші тури та поділитися своїми враженнями зі своїми прихильниками на соціальних медіа. Це не тільки підвищить вплив вашої агенції, але й дозволить отримати автентичні відгуки та рекомендації, що є дорогоцінними для потенційних клієнтів.
- **Оптимізація процесу бронювання:** Скоротіть складність та час, необхідний для бронювання турів, шляхом впровадження онлайн-системи бронювання. Розробіть інтуїтивно зрозумілий та легкий у використанні інтерфейс, де клієнти зможуть знайти, обрати та забронювати тури за кілька кроків. Забезпечте можливість оплати онлайн, а також можливість перегляду та зміни бронювань через особистий кабінет.
- **Постійне зібрання та аналіз даних:** Збирайте дані про своїх клієнтів та їхні вподобання, а також про ефективність своїх маркетингових кампаній. Використовуйте цю інформацію для вдосконалення своїх послуг,

визначення трендів та розробки цільових маркетингових стратегій. Аналізуйте дані, щоб розуміти, як покращити якість обслуговування та реагувати на зміни потреб клієнтів.

- Посилення присутності в мобільних додатках: Розробіть власний мобільний додаток для вашої туристичної агенції. Це дозволить клієнтам зручно переглядати ваші тури, здійснювати бронювання, отримувати повідомлення про спеціальні пропозиції та отримувати оновлення про статус своїх подорожей. Забезпечте зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс для кращого взаємодії з вашими клієнтами.
- Персоналізація комунікації: Використовуйте дані про попередні подорожі та інтереси клієнтів, щоб надати персоналізовану комунікацію. Надсилайте індивідуальні пропозиції та рекомендації, забезпечуючи таким чином відчуття унікального досвіду та підвищуючи лояльність клієнтів.
- Заснування власного блогу та контент-маркетинг: Створіть власний блог, де публікуйте цікаві та корисні статті про подорожі, поради щодо пакування, відгуки про популярні місця та багато іншого. Забезпечте цінний контент, який привертає увагу потенційних клієнтів та позиціонує вас як експерта у галузі подорожей. Розгляньте можливість співпраці зі спеціалістами з контент-маркетингу, щоб забезпечити якісний та зрозумілий контент для вашої аудиторії.
- Розвиток мобільного додатка: Створіть мобільний додаток "Альбатрос тур", який буде доступний для скачування на смартфонах. Додаток має бути зручним та функціональним, надаючи клієнтам можливість швидко переглядати тури, робити бронювання, отримувати спеціальні пропозиції та отримувати сповіщення про нові тури та акції. Мобільний додаток дозволить збільшити доступність та зручність взаємодії з вашою агенцією.
- Залучення відгуків та рекомендацій: Активно просіть клієнтів залишати свої відгуки про свої подорожі та досвід роботи з "Альбатрос тур". Розміщуйте ці відгуки на своєму веб-сайті, в соціальних медіа та на сторінках рейтингових платформ. Позитивні відгуки є потужним

інструментом для залучення нових клієнтів, а відгуки з певними побажаннями можуть допомогти вдосконалити свої послуги.

Ці пропозиції допоможуть туристичній агенції "Альбатрос тур" поліпшити свої технології обслуговування та маркетингову стратегію. Уважна аналітика і перегляд технологічних процесів туристичної агенції "Альбатрос тур" привели до розробки пропозицій, які сприятимуть поліпшенню обслуговування клієнтів та ефективнішому застосуванню маркетингових стратегій. Враховуючи поточні виклики у туристичній індустрії та зміни у споживацькому поведінці, ці пропозиції можуть стати вагомими активами для агенції. Однією з ключових рекомендацій є інвестиція у покращення технологічної інфраструктури агенції. Це охоплює вдосконалення веб-сайту, впровадження зручної онлайн-бронювання та оплати, а також розробку мобільного додатку для зручного доступу клієнтів до інформації та послуг. Друга пропозиція передбачає використання персоналізованого підходу до обслуговування клієнтів. Агенція "Альбатрос тур" може розробити систему збору та аналізу даних клієнтів, щоб надати індивідуальні поради та рекомендації, враховуючи їхні персональні уподобання та інтереси. Це дозволить підвищити задоволеність клієнтів і залучити їх до повторних бронювань. Третя пропозиція стосується розширення маркетингових зусиль. Агенція "Альбатрос тур" може активно використовувати соціальні медіа, включаючи популярні платформи, такі як Instagram і Facebook, для привернення нових клієнтів та підтримки існуючих. Контент-маркетинг, відеоогляди, спеціальні пропозиції.

3.2 Пропозиції щодо використання інформаційних технологій в технології туристичного обслуговування в туристичній агенції "Альбатрос тур"

В світі туризму і подорожей інформаційні технології є невід'ємною частиною сучасного туристичного обслуговування. Супроводжуючи кожну фазу подорожі - від пошуку турових пропозицій до підготовки документів та підтримки після виїзду - вони забезпечують швидкість, зручність та ефективність процесу для туристів. Використання інформаційних технологій у сфері туристичного обслуговування має великий потенціал для підвищення

конкурентоспроможності туристичних агенцій і поліпшення задоволення клієнтів. Туристична агенція "Альбатрос тур" впізнає значення інноваційних рішень у галузі туризму та тому розглядає можливості використання інформаційних технологій для полегшення подорожей своїх клієнтів. У даному документі пропонується огляд інформаційних технологій, які можуть бути впроваджені в роботу агенції з метою поліпшення якості туристичного обслуговування та розширення можливостей для клієнтів. Використання сучасних технологій, таких як мобільні додатки, онлайн-бронювання, віртуальна реальність, соціальні мережі та інші, може допомогти "Альбатрос тур" стати справжнім лідером у туристичній галузі. Шляхом впровадження інформаційних технологій, наша агенція зможе надати своїм клієнтам інноваційні сервіси, покращити комунікацію, забезпечити швидку обробку інформації спростити процес бронювання та оплати, а також підтримувати постійний зв'язок з туристами під час їхньої подорожі. Однією з головних переваг використання інформаційних технологій є можливість забезпечити клієнтам доступ до детальної та актуальної інформації про туристичні пропозиції, готелі, екскурсії та інші послуги. Завдяки мобільним додаткам та веб-платформам, туристи можуть переглядати різноманітні варіанти, порівнювати ціни, ознайомлюватись з відгуками і рекомендаціями і здійснювати бронювання в режимі реального часу. Це дозволяє забезпечити гнучкість та особистий підхід до вибору туру, що відповідає потребам кожного клієнта. Крім того, впровадження віртуальної реальності та інтерактивних технологій може надати туристам можливість віртуального огляду готелів, екскурсійних маршрутів та пам'яток ще до їхнього фактичного приїзду. Це дозволить туристам отримати реалістичне уявлення про місце, яке вони планують відвідати, і прийняти більш обдумане рішення. Застосування соціальних мереж у туристичному обслуговуванні також має великий потенціал. Агенція "Альбатрос тур" може створити свої сторінки в популярних соціальних мережах, де туристи зможуть ділитися своїми враженнями, фотографіями та відгуками про свої подорожі. Це не тільки сприятиме популяризації агенції але також створить платформу для взаємодії між клієнтами, де вони зможуть обмінюватись корисною інформацією, порадами

та рекомендаціями. Такий взаємний обмін досвідом допоможе збагатити туристичний досвід і залучити нових клієнтів. Крім цього, використання інформаційних технологій у після продажному обслуговуванні може значно покращити взаємодію між агенцією та туристами. Електронні системи підтримки клієнтів, онлайн-консультації, повідомлення про стан бронювання та зміни в програмі подорожі - все це допомагає підтримувати зв'язок з клієнтами на кожному етапі їхньої подорожі, забезпечуючи високий рівень сервісу та впевненість у їхньому виборі [3, С. 31].

Туристична агенція "Альбатрос тур" розуміє, що впровадження інформаційних технологій в туристичному обслуговуванні - це ключ до успіху і покращення якості послуг. Ми рекомендуємо ретельно розглянути та впровадити такі інноваційні рішення, як мобільні додатки, віртуальна реальність, соціальні мережі та інші, що допоможуть залучити нових клієнтів, полегшити процес бронювання та забезпечити незабутній туристичний досвід для кожного клієнта.

Використання інформаційних технологій в технології туристичного обслуговування - це шлях до інновацій та розвитку в галузі туризму. Впровадження інформаційних технологій в технологію туристичного обслуговування є важливим кроком у напрямку інновацій та розвитку в галузі туризму. Агенція "Альбатрос тур" має намір перевести свою роботу на новий рівень, використовуючи сучасні технології, щоб забезпечити більш ефективно та задоволене обслуговування своїх клієнтів.

Висновок

Отже, На основі проведеного аналізу технології туристичного обслуговування в туристичній агенції "Альбатрос тур" були сформульовані пропозиції щодо покращення технологій обслуговування та маркетингової стратегії. Зокрема, рекомендується активніше використовувати інформаційні технології для поліпшення якості обслуговування клієнтів та ефективності внутрішніх процесів. Однією з пропозицій є використання спеціалізованого програмного забезпечення для керування клієнтськими замовленнями та документообігу. Це дозволить ефективно вести облік та контроль за

замовленнями клієнтів, а також забезпечити швидку обробку документів. Крім того, таке ПЗ може допомогти в автоматизації процесу формування туристичних пакетів та пошуку оптимальних пропозицій для клієнтів. Додатковою рекомендацією є створення веб-сайту агенції, де клієнти зможуть знайти повну інформацію про туристичні послуги, пакети туру, акції та знижки. Веб-сайт може містити зручну систему онлайн-бронювання, яка дозволить клієнтам з легкістю обрати та придбати необхідні послуги. Також, на веб-сайті можна розміщувати корисну інформацію про місця відпочинку, поради для мандрівників та відгуки задоволених клієнтів. Паралельно з веб-сайтом, рекомендується активно використовувати соціальні медіа для просування агенції та привертання нових клієнтів.

Висновок:

Отже, У ході аналізу теоретичних аспектів використання технології обслуговування в туристичній діяльності були розглянуті основні поняття та етапи розвитку й використання технології туристичного обслуговування, функції та вплив цих технологій на розвиток туризму, а також стан дослідження розвитку технологій туристичного обслуговування в Україні та світі. Виявлено, що технологія туристичного обслуговування є невід'ємною частиною сучасної туристичної індустрії. Вона охоплює широкий спектр інструментів, процедур та методів, що сприяють покращенню якості обслуговування та задоволенню потреб клієнтів. Етапи розвитку технології туристичного обслуговування включають впровадження інформаційних технологій, автоматизацію процесів та використання електронних платформ та систем. Функції технології туристичного обслуговування полягають у полегшенні доступу до інформації про туристичні послуги, швидкому та зручному бронюванні, підвищенні ефективності внутрішніх процесів агенцій, покращенні комунікації з клієнтами та підтримці після продажного обслуговування. Впровадження технологій туристичного обслуговування сприяє розвитку туризму шляхом збільшення конкурентоспроможності туристичних підприємств, покращення якості послуг та залучення нових сегментів ринку. У ході дослідження технології туристичного обслуговування на прикладі туристичної агенції "Альбатрос тур" було виявлено

деякі проблеми та запропоновані практичні рекомендації для поліпшення процесів обслуговування та маркетингової стратегії. Спостерігалось, що агенція має потенціал для використання інформаційних технологій з метою підвищення якості обслуговування та оптимізації внутрішніх процесів. Однією з пропозицій було використання спеціалізованого програмного забезпечення для керування клієнтськими замовленнями та документообігу, що допоможе покращити облік замовлень та забезпечити швидку обробку документів. Крім того, було рекомендовано створення веб-сайту агенції, який би надавав повну інформацію про послуги, пакети туру та акції. Це дозволить клієнтам зручно знайти та замовити необхідні послуги через систему онлайн-бронювання. Розміщення корисної інформації про місця відпочинку та відгуки задоволених клієнтів на веб-сайті також зможуть привернути нових клієнтів. Для ефективного просування агенції та привертання нових клієнтів, рекомендується активне використання соціальних медіа. Це дозволить агенції залучати увагу до своїх послуг, розповідати про акції та спеціальні пропозиції, а також спілкуватися з клієнтами та відповідати на їх запитання.

Список використаних джерел

1. Марта Мальська, Ореста Бордун. Організація та планування діяльності туристичних підприємств. Центр навчальної літератури. 2019. 58с
2. Марта Мальська, Наталія Паньків, Анна Ховалко . Світовий досвід розвитку туризму Центр навчальної літератури 2017.85с
3. М.П Мальська.Основи маркетингу у туризмі. Центр навчальної літератури 2019.31с
4. Раїса Балашова. Організація діяльності туристичного підприємства .Центр навчальної літератури.с9.
5. Світлана Галасюк, Сергій Нездоймінов. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності. Центр навчальної літератури 2019.95с
6. Т. Божидарник Міжнародний туризмЦентр навчальної літератури 2019.85с
7. Марта Мальська, М. Рутинський, С. Білоус, Назарій Мандюк. Економіка туризму. Центр навчальної літератури2017.с56

8. Надія Чорненька .Безпека туризму .Кондор 2019.129с
9. Ігор Смирнов, Ольга Любіцева Міжнародний туристичний бізнес і логістика в туризмі.Ліра-К2022.20с
10. Анна Михайліченко.Туроперейтинг . Київський національний торговельно-економічний університет2018. 22с
- 11.Мазур Ф.Ф. Соціально-економічні умови розвитку рекреаційної індустрії Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2015. 96 с.
- 12.TravelandTourismeconomicimpact 2015. URL: www.wttc.org.
- 13.ТринькоР.І.Туризм як фактор соціально-економічного відродження. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2012. № 22.8. С. 54
- 14.Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги-XXI, 2013. 300 с.
- 15.Тесленко Т.В. Інноваційні технології в туризмі та гостинності. Каравела. 2022. 132с.50с
- 16.С.В Дмитрук О.Ю Дмитрук Соціально-педагогічні технології в туризмі. Центр учбової літератури 2023.58с.
- 17.Джинджоян В. В., Тесленко Т. В., Горб К. М. Іноваційні технології в туризмі та гостинності. Каравела. 2022. 320с.
- 18.Кудла Н.Є Управління якістю в туризмі Центр навчальної літератури. 2019. 95с.
- 19.Марта Мальська, Наталия Антонюк, Наталія Ганич Міжнародний туризм і сфера послуг . Знання.2008. 153с.
20. Вацеба В. Я. Туристичне країнознавство: Конспект лекцій / Чернівецький національний ун-т ім. Ю. Федьковича. - Чернівці: Рута, 2003. - 32 с.
21. Кифяк В. Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. - Чернівці: Книги-XXI, 2003. - 298 с.
22. Краєзнавство і туризм: освіта, виховання, стиль життя: Матеріали II Міжнар. наук.- практ. конф. (9- 11 листопада 2000 р.). - К.: 2000. - 36 с.
23. Основи туризмознавства. - К.: КНТЕУ, 2003. - 100 с.
24. Смаль І. В. Основи географії рекреації і туризму. - Ніжин: Видавництво НДПУ ім. Миколи Гоголя, 2004. - 264 с.

- 25.Туристичний бізнес. Теорія та практика автор Марта Мальська,
Володимир Худо 53с.
- 26.Ольга Сазонец Інформаційні системи ІТ в управлінні зовнішньо
економічною діяльністю центр учбової літератури. 180с
- 27.www.tourism-carpathian.com.ua.
- 28.www.Joinup.ua
- 29.www.adriatic-trevel.com.ua
- 30.www.list.in.ua
- 31.www.unwto.org

РЕЦЕНЗІЯ
на кваліфікаційну роботу
«Технологія туристичного обслуговування на прикладі діяльності
туристичної фірми «Альбатрос тур»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

Студента спеціальності – 242 «Туризм»

Білика Івана Петрович

(ППП студента)

Рецензент: Білоконь Анжеліка - директор та власниця туристичної агенції
«Альбатрос тур»

(науковий ступінь, вчене звання, посада, ППП рецензента)

Дослідження теми кваліфікаційної роботи має логічну структуру, у роботі визначено особливості роботи туристичної агенції «Альбатрос тур» з клієнтами та виявлено проблеми, що виникають при наданні послуг, також проаналізовано стан та характер розвитку туристичного ринку в Україні та світі та його вплив на діяльність туристичної агенції «Альбатрос тур».

Матеріали роботи викладені доступною мовою, стисло та правильно. Актуальність теми розкрито в повному обсязі. Правильно та грамотно поставлено мету та завдання дослідження. Важливо, що у роботі оцінено ступінь ефективності та рентабельності діяльності туристичної агенції «Альбатрос тур», а також запропоновано шляхи їх покращення та розроблено рекомендації з питань підвищення якості надання послуг та покращення її конкурентоспроможності.

Рекомендую виставити Івану Петровичу оцінку «добре» та присвоїти кваліфікацію «бакалавр з туризму».

Директор та власниця
туристичної агенції
«Альбатрос тур»



Анжеліка БІЛОКОНЬ

Відгук

на кваліфікаційну роботу

«Технологія туристичного обслуговування на прикладі діяльності туристичної фірми «Альбатрос тур»

Для здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр»

Студента спеціальності – 242 «Туризм»

Білика Івана Петрович

(ППП студента)

Дослідження теми кваліфікаційної роботи має логічну структуру, зокрема: розкрито особливості роботи туристичної агенції «Альбатрос тур» з клієнтами виявлено проблеми, що виникають при наданні послуг; оцінено ступінь ефективності діяльності туристичної агенції та запропоновано шляхи їх покращення.

Матеріали роботи викладені у науковому стилі, доступною мовою, стисло та правильно. Актуальність теми розкрито в повному обсязі. Правильно та грамотно поставлено мету дослідження та авторський підхід до вивчення визначеної проблематики. Важливим аспектом в кваліфікаційній роботі є надані рекомендації, щодо ефективного використання системи бронювання в діяльності туристичної фірми «Альбатрос тур».

Оформлення роботи на достатньому рівні, проте є розбіжності між оформленням роботи та методичними вказівками. Кожен розділ завершується висновками до розділу. Кваліфікаційна робота завершується загальними висновками до роботи. Додатки відсутні. Список використаних джерел оформлено не у відповідності із рекомендаціями, кількість позицій у списку використаних джерел недостатня. Календарний план виконання роботи виконано вчасно.

Студент

Науковий керівник

К. г. н. доцент

«15» червня 2023 р.

Білик

Іван БІЛИК

Депутат

Микола ДЕПУТАТ

метадані

Заголовок:
 Технологія туристичного обслуговування на прикладі діяльності туристичної фірми «Альбатрос тур»

Автор:
 Білик І. Науковий керівник / Експерт

Підприємство:
 King Danyle University

Перелік можливих спроб маніпуляцій з текстом

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових скопіювань. Ці скопіювання в тексті можуть докорити про **МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті**. Скопіювання в тексті можуть мати випадковий характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв	Ⓢ	1
Інтервали	A→	0
Мікропробіли		29
Білі знаки	Ⓢ	0
Парафрази (SmartMarks)	a	8

Обсяг знайдених подібностей

Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уполномована особа.



25
 Дані про джерела подібностей КП 2

13067
 Слова в списку

103256
 Слова в списку

Подібності за списком джерел

Прокрутіть список та аналізуйте, особливо, фрагменти, які перевищують КП 2 (позначено жирним шрифтом). Скористайтесь посиланням "Показати фрагмент" та перевірте, чи є вони короткими фразами, розкиданими в документі (вищою схожості), численними короткими фразами поруч з іншими (можливий плагіат) або великими фрагментами без зазначення джерела (прямий плагіат).

10 найдовших фраз

Копію тексту

Попередній номер	Вказівка на джерело подібності	Кількість знайдених слів	Схожість (відсоток) слів
1	https://enl-online.org/706654	48	0.37 %
2	http://dspace.wvu.edu/xmlui/bitstream/316427/9950/Khomynets%20P.A.%20MENTzlm-51.pdf	36	0.28 %

3	https://kcf.edu.ua/sites/default/files/2021-03/0%0A%0C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%88%D1%87%D0%BC%D1%96%D0%0A%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D1%88%D1%96%D1%87%20%D1%89%D0%BE%D0%B4%D0%BE%20%D0%B2%D0%89%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%80%D0%BC%D0%BC%D1%8F%20%D1%82%D0%80%20%D0%B7%D0%80%D1%85%D0%88%D1%81%D1%87%D1%82%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%88%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82_%D0%A2%D1%83%D1%80%D0%86%D0%B7%D0%BC_%D0%99%D0%88%D1%80%D0%BA%20%D0%8B_%D0%9C_.pdf	28	0,21 %
4	https://pwt-online.org/708654	23	0,18 %
5	http://dspace.wnu.edu.ua/jspui/bitstream/316497/995/1/Khomynets%20P.A.%20MEMTzim-51.pdf	19	0,15 %
6	http://dspace.wnu.edu.ua/jspui/bitstream/316497/995/1/Khomynets%20P.A.%20MEMTzim-51.pdf	17	0,13 %
7	Хмарук Наталія_Урін Л.Я..docx 5/25/2023 The Ivan Franko National University (Філософський факультет)	16	0,12 %
8	http://repository.mdu.in.ua/jspui/bitstream/123456789/76/1/Such_tekhnol_Upravl_2010.pdf	15	0,11 %
9	http://repository.mdu.in.ua/jspui/bitstream/123456789/76/1/Such_tekhnol_Upravl_2010.pdf	15	0,11 %
10	https://cloudib.net/ibid/ukajpalkovych.htm	14	0,11 %

з бази даних RefBooks (0,00 %)

Бібліографічний номер	Згадується	кількість цитувань (середнє значення)
-----------------------	------------	---------------------------------------

з домашньої бази даних (0,00 %)

Бібліографічний номер	Згадується	кількість цитувань (середнє значення)
-----------------------	------------	---------------------------------------

з програми обміну базами даних (0,22 %)

Бібліографічний номер	Згадується	кількість цитувань (середнє значення)	0,12 %
1	Хмарук Наталія_Урін Л.Я..docx 5/25/2023 The Ivan Franko National University (Філософський факультет)	16 (1)	0,12 %
2	Проект авторського Telegram-каналу «Інфа у повітря» 5/31/2023 Volodymyr Vynnychenko Central Ukrainian State Pedagogical University (Факультет української філології, іноземних мов та соціальних комунікацій)	13 (1)	0,10 %

з Інтернету (2,12 %)

Бібліографічний номер	Джерело URL	кількість цитувань (середнє значення)	0,64 %
1	http://dspace.wnu.edu.ua/jspui/bitstream/316497/995/1/Khomynets%20P.A.%20MEMTzim-51.pdf	84 (5)	0,64 %
2	https://pwt-online.org/708654	71 (2)	0,54 %

3	https://ukd.edu.ua/sites/default/files/2021-03/03%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%BD%D1%96%20%D1%80%D0%B5%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B5%D0%80%D0%B4%D0%80%D1%86%D1%96%D1%97%20%D1%89%D0%BE%D0%B4%D0%BE%20%D0%B2%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D1%82%D0%B0%20%D0%B7%D0%B0%D1%85%D0%B8%D1%81%D1%82%D1%83%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%85%20%D1%80%D0%BE%D0%B1%D1%96%D1%82_%D0%A2%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC_%D0%96%D0%B2%D1%80%D0%B9%D0%BA%20%D0%9B_%D0%9C_.pdf	67 (5)	0.51 %
4	http://ecosistury.mdu.in.us/gaibitstream/123456789/16uch_tekhnol_uroayl_2010.pdf	30 (2)	0.23 %
5	https://ourlib.net/stati_uko/gnaikovysh.htm	14 (1)	0.11 %
6	https://ek.knust.edu.us/bitstream/123456789/13/1/20160203_106.pdf	11 (2)	0.08 %

Список принятых фрагментів (немає принятих фрагментів)