

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ УКРАЇНИ**  
**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ**  
**КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРИ**  
**WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I JĘZYKÓW OBcych W WARSZAWIE (WSTIJO)**  
**(РЕСПУБЛІКА ПОЛЬЩА)**  
**EMBASSY OF HUNGARY, DEPARTMENT OF ECONOMIC AFFAIRS (УГОРЩИНА)**  
**WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII**  
**(РЕСПУБЛІКА ПОЛЬЩА)**  
**ДЕПАРТАМЕНТ ТУРИЗМУ ТА КУРОРТІВ**  
**МІНІСТЕРСТВА ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ І ТОРГІВЛІ УКРАЇНИ**  
**МІЖНАРОДНА ТОРГІВЕЛЬНА ПАЛАТА ICC UKRAINE**  
**ФАКУЛЬТЕТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО**  
**І ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ**

# **ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ**

## **VI МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ**

11–12 квітня 2019 рік

Реєстрація Міністерства освіти і науки України  
Лист № 1/–9 34 від 21.01.2019

Тези доповідей

**КИЇВ 2019**

УДК 640.43+379.851+330.341.1  
Г 725

*Друкується за рішенням Вченої ради  
Київського національного університету культури і мистецтв  
(протокол № 27 від 13 березня 2019 р.)*

**Г 725 Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації** : тези доповідей VI Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 11–12 квіт., 2019 р. / М-во освіти і науки України; М-во культури України ; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв ; Київ. ун-т культури ; Ф-т готельно-ресторанного і турист. бізнесу. – Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2019. – 250 с.

Збірник містить наукові тези VI Міжнародної науково–практичної конференції «Гостинність, сервіс, туризм : досвід, проблеми, інновації», яка відбулася 11–12 квітня 2019 р. на базі Департаменту туризму та курортів Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міжнародної Торговельної Палати ICC Ukraine, Wyższa Szkoła Turystyki i Języków Obcych w Warszawie (WSTiJO) (Республіка Польща), EMBASSY OF HUNGARY – HUNGARIAN TOURISM Information Office (Угорщина), Wyższa Szkoła Turystyki i Ekologii (Республіка Польща), Мережі еко-ресторанів «Батьківська хата», Асоціації кулінарів України, Асоціації сомельє України, Сім'ї ресторанів Дмитра Борисова, Opera Hotel Kyiv. Матеріали містять певні підсумки наукових досліджень провідних учених України та країн-учасниць конференції, а також доробки докторантів, аспірантів, магістрантів та будуть цікавими й корисними для широкої наукової громадськості, фахівців готельно-ресторанного і туристичного бізнесу та соціокультурної сфери, викладачів, аспірантів, студентів.

*Матеріали подано в авторській редакції*

© Київський національний університет  
культури і мистецтв, 2019  
© Автори тез, 2019

господарства. Вказані питання слід обговорювати з урахуванням загального політичного діалогу між двома країнами.

Важливим напрямом активізації взаємних туристичних потоків є усунення візових обмежень. Доцільно запропонувати китайській стороні розглянути можливість відкриття Візових центрів КНР у найбільших містах України, а також запровадити спрощені інструменти оформлення віз для здійснення короткострокових туристичних поїздок. Окрім того, сторонам слід обговорити питання про зниження вартості послуг консульських установ.

Одним із напрямів активізації міжнародного співробітництва КНР та України є розвиток тематичних (спеціальних) видів туризму. Доцільно запровадити інструменти спрощеного доступу суб'єктів господарювання туристичної сфери до виставкових заходів іншої сторони.

Перспективним напрямом подальших розвідок у даній проблематиці є вироблення методичних рекомендацій з питань ідентифікації та оцінювання чинників туристичного потоку між двома країнами, а також з питань розробки відповідних туристичних продуктів.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Відкриття Візових центрів України у Китаї / офіційний сайт Посольства України в Китайській Народній Республіці [Електронний ресурс]. – Доступний з: <https://shanghai.mfa.gov.ua/ua/news/embassy-news/62358-vidkrittya-vizovogo-centra-ukrajini-u-kitaji>
2. Захарін С. В. Сталий розвиток сфери туристичних послуг: глобальні тенденції, міжнародна взаємодія, уроки для України / Захарін С.В., Соболь В.П., Мельник Ю.Р. // Економічний вісник університету. – 2013. – № 20/3. – С. 297-303.
3. Ярошенко Є. Місце України в глобальних стратегіях Китаю / Є.Ярошенко. – К.: МЦПД, 2015. – 44 с.

***Кирилюк І.М.**, кандидат  
економічних наук, доцент*

***Литвин О.В.**, викладач  
Уманський державний педагогічний  
університет імені Павла Тичини  
Умань, Україна*

### **SMART-ТУРИЗМ: НОВІТНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ВИКЛИКИ СУЧАСНОСТІ**

Туризм є одним із пріоритетних напрямів розвитку економіки та культури країни, його розвиток повинен стати одним із стратегічних завдань подальшої стабілізації та соціально-економічного зростання країни, окремих територіально-адміністративних одиниць, дестинацій.

У сучасних умовах функціонування сфера туризму залежить від швидкого та безперервного обміну інформацією, що є однією з ключових переваг забезпечення конкурентоспроможності суб'єктів ринку туристичних послуг. Дана ситуація обумовлена потребою у зміні способів та засобів туристичного обслуговування, формування та забезпечення каналів взаємозв'язку з партнерами та споживачами суб'єктів туристичної діяльності, а також потребою у впровадженні нових інноваційних технологій для забезпечення стійкого розвитку туризму, що й обумовлює використання smart-технологій. Використання сучасних інформаційних технологій у туристичній галузі сприяє її популяризації та динамічному розвитку.

Інтенсивне використання та впровадження smart-технологій в повсякденне життя дозволяє прогнозувати перехід від традиційної форми економічних взаємовідносин до smart економіки. Smart-туризму притаманні особливості, які мають характерні риси прояву у процесі функціонування smart-міст і smart-дестинацій – просторовий аспект, а також у процесі управління територіально-адміністративними одиницями та дестинаціями – функціональний підхід.

Smart – це нова якість, яка виникає при інтеграції 2-х і більш складових, однією з яких є технологічна інновація та/або Інтернет. Smart-туризм – туризм, в якому постійне і систематичне використання Smart-елементів, призводить до додаткової цінності подорожей для туристів. Smart-туризм завжди є результатом зусиль усіх зацікавлених сторін:

- Smart-туристичної компанії – організації, що працює в сфері туризму, використовуючи в бізнесі Smart-елементи, що приводить до принципово нової якості процесів, які підвищують ефективність комерційної діяльності та конкурентоспроможності фірми;

- Smart-туриста – споживача туристичної послуги, який постійно використовує Smart-елементи для досягнення нової якості процесів в туризмі з метою найбільш повного задоволення своїх туристських потреб;

- Smart-процесу (в туризмі) – процесу надання туристичної послуги, який дає можливість ефективного задоволення потреб Smart-туриста.

Змістом діяльності Smart-туризму є робота з інформацією, базами даних: збір, узагальнення, використання. Метою діяльності є перетворення інформації в досвід споживача туристської послуги, бізнес-пропозиції. Джерелами інформації є соціальні, урядові блоки, суб'єкти інфраструктури туризму, а також фізичні особи. Обов'язковим елементом є використання передових інформаційних технологій. Результатом діяльності повинна стати ефективність, стійкість для території і збагачення досвіду для туриста. У цьому контексті вагомого значення набуває необхідність наукового дослідження ефективної взаємодії дестинацій та бізнесу із туристом на основі концепції «smart туризму» [2].

Дослідження показують, що smart-туризм (sustainable, meaningful, actions that lead to responsible trips) розглядають не як галузь, а як каталізатор змін, які відбуваються коли учасники поїздок здійснюють сталі, відчутні дії, які роблять поїздки відповідальними та сучасними.

Мобільні інформаційні послуги демонструють наявність значного потенціалу, і в якості джерела інформації для клієнтів про території, і якісного каналу зв'язку з постачальниками туристичних послуг. Створення інформаційних порталів на основі Інтернет-сервісів та програмного забезпечення сучасних гаджетів сьогодні є одним з перспективних напрямів розвитку туристичної галузі. Розвиток сучасної концепції використання інтегрованих інформаційних систем (ІС), що поєднують Інтернет-сервіси та програмні додатки сучасних гаджетів обумовлено необхідністю синтезу інформаційної технології із Smart-методом в сфері міського культурного туризму шляхом створення нових інформаційних систем для управління доступом до інформаційних потоків мережі туристичних послуг.

Процес створення ІС управління різними видами рухомих об'єктів, що є актуальним й для туристичної галузі, пов'язується з:

- розробленням організаційної, функціональної та інформаційної структури ІС управління потоками інформації;
- створенням і впровадженням перспективних засобів зв'язку та навігації;
- розробленням і впровадженням новітніх технологій оброблення інформації;
- інтеграцією засобів інформаційного супроводу, зв'язку та навігації у рамках ІС;
- створенням умов для подальшого розвитку ІС [1].

Аналіз наявних типових інформаційних ресурсів, які активно використовуються споживачами туристичної продукції та туроператорами показує, що позитивний ефект від запровадження ІС як інформаційного порталу з функціями інформаційного супроводу та надання сервісних послуг в сфері міського культурного туризму може бути отримано із застосуванням концепції сховищ даних (Data Warehouse, DW) і системи оперативної аналітичної обробки даних (Online Analytical Processing, OLAP) на принципах відкритих систем, з дотриманням визнаних стандартів і використання апробованих рішень.

Використання smart-технологій, Інтернету речей, нейронного маркетингу, програмних продуктів наскрізної автоматизації всіх бізнес-процесів туристичного підприємства сьогодні не просто питання лідерства і створення конкурентних переваг, але і виживання на ринку послуг.

## **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Тулашвілі Ю., Жовтан Т. Інтегрована інформаційна система для підтримки Smart-туризму [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://itcm.comp-sc.if.ua/2018/tulashvili.pdf>. – Назва з екрану.
2. Туник О. М. Smart-туризм: новітні технології та виклики сучасності/ О. М. Туник // Матеріали VI Міжнародної науково-теоретичної конференції молодих учених, аспірантів, студентів «Творчий пошук молоді – курс на ефективність», (Хмельницький, 25 лютого 2015 р.). – ХКТЕІ. – С.401-402.