

Коваленко О. В.
*кандидат педагогічних наук, доцент,
завідувач кафедри туризму*
Лаврик Ю. В.
*магістрант 2-го року навчання
спеціальності 242 «Туризм і рекреація»
Сумський національний аграрний університет
м. Суми, Україна*

ІННОВАЦІЇ СФЕРИ ЕКСКУРСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

В сучасних умовах трансформації економіки нашої країни, яка відбувається через повномасштабне вторгнення РФ, заборони виїзду за кордон багатьом категоріям громадян, збільшується попит на внутрішній рекреаційний та пізнавальний туризм, що є поштовхом для розвитку та зміцнення саме внутрішнього туризму.

У свою чергу, внутрішній туризм – основний фактор для прогресивного підйому готельного ринку України. Його розширення сприяє створенню нових точок зростання цієї індустрії. Відхід багатьох зарубіжних компаній у поєднанні із зростанням внутрішнього попиту є стратегічною можливістю для вітчизняних готельних мереж.

Проте ситуація, що склалася, призвела також до зростання рівня конкуренції на українському ринку послуг. Тому організаціям та підприємствам даного сектора економіки необхідно своєчасно адаптуватися до умов які динамічно змінюються, стаючи ініціатором внутрішніх організаційно-інноваційних процесів. При цьому дані інноваційні процеси повинні проходити із обов'язковим застосуванням сучасних комп'ютерних технологій [1, с. 68].

Саме інновації з використанням сучасних технологій допомагають залучити нових клієнтів, збільшити прибуток готельного підприємства та підвищити його конкурентоспроможність на ринку, а також сприяють розвитку вітчизняної готельної індустрії.

Екскурсійні послуги входять до переліку додаткових готельних послуг і сьогодні пропонуються майже у всіх готелях, незалежно від їхньої категорії та репутації. Екскурсійним обслуговуванням на готельному підприємстві займаються менеджер з організації екскурсій та екскурсовод. У деяких великих готелях є власні екскурсійні бюро та спеціалізовані відділи.

Для посилення емоційної складової та підвищення ефективності надання екскурсійних послуг при багатьох світових готелях пропонується як альтернатива класичним екскурсіям VR-екскурсії із застосуванням технологій віртуальної реальності. Технологія віртуальної реальності (virtualreality, VR) – це комплексна технологія, що дозволяє завантажити людину в змодельований за допомогою комп'ютерних технологій віртуальний світ при використанні спеціалізованих пристроїв (шоломів та окулярів віртуальної реальності). Дана

технологія вже знайшла застосування не тільки в ігровій індустрії, а й у маркетингу, торгівлі нерухомістю, дизайні, освіті та медицині [2].

У сучасних умовах застосування технологій віртуальної реальності у сфері туристичної індустрії (віртуальний туризм) є досить актуальним і затребуваним. Сьогодні в Інтернеті на сайтах відомих світових музеїв можна відвідати віртуальні панорамні екскурсії. Але VR-екскурсія відрізняється від подібної екскурсії, яка технічно складається з пов'язаних між собою панорам, тобто користувач має можливість переглядати на екрані монітора набір великих закільцьованих фотографій. Взаємодія з такою системою обмежена – користувач зможе лише бачити навколо, обертаючи панораму, та «переміщатися» виключно по заданих точках [3].

Віртуальна реальність, на відміну від мультимедійних технологій, забезпечує повне занурення у штучно створений тривимірний світ за допомогою VR-окулярів. Людина сприймає цей світ максимально природно за рахунок впливу VR на його відчуття та органи почуттів: VR замінює фізичні відчуття реального світу на віртуальні [4].

Можна сміливо сказати, що VR-екскурсія – це комп'ютерна гра. Віртуальне середовище, що оточує користувача, дозволяє йому вільно переміщатися в межах реалізованого простору та взаємодіяти з будь-якими предметами. Це середовище певним чином може реагувати на дії людини.

Екскурсійне обслуговування із застосуванням цієї інновації може здійснюватися за таким алгоритмом. Гостю надається вибір між класичною екскурсією та VR-екскурсією, на якій також можна «відвідати» релігійні, культурні, історичні пам'ятки та музеї регіону. При виборі віртуальної технології гостя запрошують в обладнане приміщення, де на нього надягають VR-окуляри з навушниками і запускають екскурсію, яка його цікавить. VR-екскурсія містить аудіо супровід: у міру просування користувача по об'єктам екскурсії відтворюється заздалегідь записана розповідь екскурсовода про визначну пам'ятку та про об'єкти, з якими взаємодіє користувач. Аудіо супровід представлено українською мовою та кількома іноземними мовами.

Ця інновація призначена для туристів, що подорожують з пізнавальною метою, і дозволить їм у короткий термін, не виходячи з готелю, «відвідати» якнайбільше пам'яток.

Управління взаємодією з об'єктами у віртуальній реальності здійснюється за допомогою спеціальних контролерів. Деякі з них дозволяють подорожувати VR без переміщення користувача в реальному просторі. Тому дана технологія також спрямована на гостей з особливими потребами, які мають обмеження у пересуванні, не здатні відвідувати класичні екскурсії.

Така інновація дозволить готельному бізнесу покращити ефективність продажів екскурсійного продукту та збільшити прибуток. Також вона сприятиме залученню нових клієнтів та підвищенню конкурентоспроможності готелю на ринку.

Для впровадження необхідно придбати VR-окуляри з навушниками, а також комп'ютер з високою продуктивністю та накопичувачем даних великої ємності. Необхідна наявність спеціальної кімнати, в якій буде встановлено дане

обладнання. Ця кімната повинна бути просторою, і в ній не повинні бути сторонні та травмонебезпечні предмети. VR-екскурсія – це комп'ютерна програма, для розробки якої потрібне залучення програмістів та 3D-моделлерів. Вони разом із екскурсоводами готелю розробляють технічне завдання, у якому фіксуються всі вимоги до майбутнього продукту. На основі цього документа ведеться розробка та тестування VR-екскурсії.

За нашими підрахунками потреба у фінансових ресурсах для реалізації проекту «VR-екскурсії» (витрати на меблі, обладнання, комп'ютер з високою продуктивністю, системи датчиків відстеження руху (VIVATRACKER 3.0) та інше) на початок 2024 року становив близько 300 000 грн.

Річні витрати на послуги «Показ фільмів» складуть близько 250 000 грн., та її собівартість – 350 грн. Витрати послугу «Віртуальний тур (індивідуальний)» – близько 270 000 грн. на рік, собівартість послуги становитиме близько 400 грн.

При середній завантаженості загальна річна виручка складе близько 700 000 грн., а загальний чистий прибуток – близько 230 000 грн. З урахуванням витрат на собівартість послуг, проект може окупитися приблизно протягом одного року.

Отже, підсумовуючи усе вищенаведене, можна зробити наступні висновки про те, що в умовах трансформації вітчизняної економіки є неминучим зростання конкуренції на вітчизняному ринку готельних послуг. Тому інновації у сфері готельних послуг із застосуванням сучасних технологій – невід'ємна частина діяльності будь-якого готельного підприємства. Сучасні комп'ютерні технології та технології віртуальної реальності є важливою і невід'ємною частиною віртуального туризму, що імітує ефект «присутності». Таким чином, віртуальні тури дають можливість оглядати та вивчати туристичні об'єкти у тому вигляді, в якому вони є насправді, аналогічно, як і при реальному їхньому відвідуванні. Важливим позитивним результатом буде підвищення репутації готелю та його популярності на ринку, що призведе до збільшення потоку туристів і прибутковості готельного підприємства. Економічний ефект полягає у збільшенні обсягу екскурсійних послуг, а соціальний – у підвищенні якості екскурсійного обслуговування та задоволення пізнавальних потреб гостей.

Список використаних джерел:

1. Влащенко Н. М., Тонкошкур М. В. Інноваційні технології в туризмі : навч. посібник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2022. 214 с.
2. Віртуальна реальність: VR у туристичному секторі. URL: <https://brainberry.ua/uk/newsroom/blog/virtual-reality-vr-in-the-travel-sector> (дата звернення 13.10.2024 р.)
3. Манзюк В. В., Заборовський В. В., Копча І. І. Технології віртуальної реальності у сфері туризму. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право.* 2024. № 82. Том 1. С. 388-394. DOI: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.82.1.62>.
4. Філіппова О. Ю., Клевцов Є. Г. Особливості віртуальної реальності (VR) в туристичній сфері. *Торгівля і ринок України.* 2023. №2 (54). С. 37-43. DOI: <https://doi.org/10.33274/2079-4762-2023-54-2-37-43>.