

**УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

**на тему: ІНТЕРНЕТ ТЕХНОЛОГІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ СУЧАСНОГО
ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА
(ЗА МАТЕРІАЛАМИ ТОВ «ВІДВІДАЙ» М.ЛЬВІВ)**

Виконав: здобувач 4 курсу, групи

спеціальності 242 «Туризм»

Харлан Олександра Дмитрівна

Керівник: Бойко Любов Григорівна

м. Дніпро

2026

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота бакалавра присвячена дослідженню використання інтернет-технологій у діяльності сучасного туристичного підприємства на прикладі ТОВ «Відвідай» м. Львів. У роботі розглянуто теоретичні засади застосування інтернет-технологій у сфері туризму, визначено їх сутність, основні види та функції у діяльності туристичних підприємств. Досліджено роль інтернет-технологій у формуванні конкурентоспроможності туристичних підприємств, а також охарактеризовано переваги та ризики їх використання в сучасних умовах цифровізації економіки.

У практичній частині роботи проведено аналіз діяльності туристичного підприємства ТОВ «Відвідай» м. Львів, здійснено оцінку внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства, а також досліджено особливості використання інтернет-технологій у його діяльності. Проаналізовано ефективність використання веб-сайту, соціальних мереж, інструментів онлайн-маркетингу та інших цифрових ресурсів підприємства.

За результатами дослідження визначено основні проблеми та перспективи розвитку цифрових інструментів у діяльності туристичного підприємства. Запропоновано напрями вдосконалення використання інтернет-технологій, зокрема модернізацію веб-сайту, активізацію онлайн-маркетингу, впровадження мобільних технологій, чат-ботів, персоналізованих сервісів, а також інноваційних технологій штучного інтелекту та VR/AR-рішень.

Практичне значення одержаних результатів полягає у можливості використання запропонованих рекомендацій для підвищення ефективності діяльності туристичних підприємств, удосконалення комунікації з клієнтами та зміцнення конкурентних позицій на ринку туристичних послуг.

Ключові слова: інтернет-технології, туристичне підприємство, цифровізація, онлайн-маркетинг, веб-сайт, туристичні послуги, конкурентоспроможність, соціальні мережі, штучний інтелект, VR/AR.

SUMMARY

The bachelor's qualification work is devoted to the study of the use of Internet technologies in the activities of a modern tourism enterprise using the example of LLC "Visit" in Lviv. The work examines the theoretical principles of the application of Internet technologies in the field of tourism, determines their essence, main types and functions in the activities of tourism enterprises. The role of Internet technologies in shaping the competitiveness of tourism enterprises is studied, and the advantages and risks of their use in modern conditions of digitalization of the economy are characterized.

In the practical part of the work, an analysis of the activities of the tourism enterprise LLC "Visit" in Lviv is carried out, an assessment of the internal and external environment of the enterprise is carried out, and the features of the use of Internet technologies in its activities are studied. The effectiveness of the use of the website, social networks, online marketing tools and other digital resources of the enterprise is analyzed.

According to the results of the study, the main problems and prospects for the development of digital tools in the activities of a tourism enterprise are identified. Directions for improving the use of Internet technologies are proposed, in particular, website modernization, activation of online marketing, implementation of mobile technologies, chatbots, personalized services, as well as innovative technologies of artificial intelligence and VR/AR solutions.

The practical significance of the results obtained lies in the possibility of using the proposed recommendations to increase the efficiency of tourism enterprises, improve communication with customers and strengthen competitive positions in the tourism services market.

Keywords: Internet technologies, tourism enterprise, digitalization, online marketing, website, tourism services, competitiveness, social networks, artificial intelligence, VR/AR.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У ТУРИСТИЧНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ	9
1.1 Поняття та сутність інтернет-технологій у сфері туризму	9
1.2 Види та функції інтернет-технологій у діяльності туристичних підприємств	14
1.3 Роль інтернет-технологій у формуванні конкурентоспроможності туристичного підприємства	20
1.4 Переваги та ризики використання інтернет-технологій туристичними підприємствами	22
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «ВІДВІДАЙ» М. ЛЬВІВ	25
2.1 Загальна характеристика туристичного підприємства ТОВ «Відвідай»	25
2.2 Оцінка внутрішнього і зовнішнього середовища ТОВ «Відвідай»	32
2.3 Аналіз використання інтернет-технологій підприємства ТОВ «Відвідай»	43
2.4 Оцінка ефективності використання інтернет-технологій у діяльності підприємства ТОВ «Відвідай»	50
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЙ У ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА ТОВ «ВІДВІДАЙ» М. ЛЬВІВ	54
3.1 Стратегічні напрями та обґрунтування необхідності впровадження та модернізації інтернет-технологій ТОВ «Відвідай»	54
3.2 Практичні рекомендації щодо вдосконалення веб-сайту, мобільних технологій та інструментів онлайн-маркетингу ТОВ «Відвідай»	57
3.3 Пропозиції щодо впровадження новітніх технологій (AI, чат-боти, персоналізація, VR/AR) ТОВ «Відвідай»	61
ВИСНОВКИ	69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	71
ДОДАТКИ	75