

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ІНСТИТУТ МОДЕРНІЗАЦІЇ ЗМІСТУ ОСВІТИ  
МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ  
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ  
КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРИ  
FLORIDA STATE UNIVERSITY  
(ШТАТ ФЛОРИДА, СПОЛУЧЕНІ ШТАТИ АМЕРИКИ)  
EUROPEAN INSTITUTE OF FURTHER EDUCATION  
(СЛОВАЦЬКА РЕСПУБЛІКА)  
BATUMI ARTS TEACHING UNIVERSITY (БАТУМІ, ГРУЗІЯ)  
МІЖНАРОДНА ТОРГІВЕЛЬНА ПАЛАТА ІСС UKRAINE  
АСОЦІАЦІЯ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНА ТУРИСТИЧНА ОРГАНІЗАЦІЯ УКРАЇНИ  
АСОЦІАЦІЯ КУЛІНАРІВ УКРАЇНИ  
ACADEMY OF TOURISM AND HOTEL MANAGEMENT  
(ГДАНСЬК, РЕСПУБЛІКА ПОЛЬЩА)  
АСОЦІАЦІЯ ГОТЕЛЬНИХ ОБ'ЄДНАНЬ І ГОТЕЛІВ МІСТ УКРАЇНИ

ФАКУЛЬТЕТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО І ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ



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

## ХІ Міжнародна науково-практична конференція

**16-17 травня 2024 рік**

Тези доповідей

**КИЇВ 2024**

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ІНСТИТУТ МОДЕРНІЗАЦІЇ ЗМІСТУ ОСВІТИ  
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ  
КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРИ  
FLORIDA STATE UNIVERSITY  
(ШТАТ ФЛОРИДА, СПОЛУЧЕНІ ШТАТИ АМЕРИКИ)  
EUROPEAN INSTITUTE OF FURTHER EDUCATION  
(СЛОВАЦЬКА РЕСПУБЛІКА)  
BATUMI ARTS TEACHING UNIVERSITY  
(БАТУМІ, ГРУЗІЯ)  
ACADEMY OF TOURISM AND HOTEL MANAGEMENT  
(ГДАНСЬК, РЕСПУБЛІКА ПОЛЬЩА)  
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ГНАТЮКА  
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ТАВРІЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В. І. ВЕРНАДСЬКОГО  
СУМСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»  
МІЖНАРОДНА ТОРГІВЕЛЬНА ПАЛАТА ICC UKRAINE  
АСОЦІАЦІЯ ГОТЕЛЬНИХ ОБ'ЄДНАНЬ І ГОТЕЛІВ МІСТ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНА ТУРИСТИЧНА ОРГАНІЗАЦІЯ УКРАЇНИ  
АСОЦІАЦІЯ КУЛІНАРІВ УКРАЇНИ  
АСОЦІАЦІЯ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ МУЗЕЙ НАРОДНОЇ АРХІТЕКТУРИ ТА ПОБУТУ УКРАЇНИ  
ФАКУЛЬТЕТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО І ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ**

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

## **XI МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ**

**16-17 травня 2024 рік**

Реєстрація Міністерства освіти і науки України  
Лист № 21/08-1560 від 13.10.2023

**КИЇВ 2024**

УДК 640.43+379.851+330.341.1

Г 725

*Друкується за рішенням Вченої ради  
Київського національного університету культури і мистецтв  
(протокол № 20 від 28 червня 2024 р.)*

**Г 725 Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації** : тези доповідей XI Міжнар. наук.-практ. конф., Київ, 16-17 травн., 2024 р. / М-во освіти і науки України; М-во культури та інформаційної політ. України; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв ; Київ. ун-т культури ; Ф-т готельно-ресторанного і турист. бізнесу. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2024. 459 с.

ISBN 978-966-602-394-3

Збірник містить наукові тези XI Міжнародної науково-практичної конференції «Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації», яка відбулася 16-17 травня 2024 р. на базі Міністерства освіти і науки України, Інституту модернізації змісту освіти, Київського національного університету культури і мистецтв, Київського університету культури у співпраці з European Institute of Further Education (Словацька республіка), Florida state university (Штат Флорида, Сполучені Штати Америки), Batumi arts teaching university (Батумі, Грузія), University of South Bohemia Czech Republic (Чеська Республіка), Тяньцзиньським університетом іноземних мов Тяньцзинь (Китайська Народна Республіка), Міжнародною Торговельною Палатою ІСС Ukraine, Асоціацією індустрії гостинності України, Національною туристичною організацією України, Асоціацією кулінарів України, Асоціацією готельних об'єднань і готелів міст України, Національним музеєм народної архітектури та побуту України, кафедрою туризму Львівського національного університету імені Івана Франка, географічним факультетом Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка, кафедрою готельно-ресторанного бізнесу Одеського національного технологічного університету, Навчально-науковим інститутом управління, економіки та природокористування Таврійського національного університету ім. Вернадського, кафедрою туризму Сумського національного аграрного університету, кафедрою туризму і готельно-ресторанного бізнесу Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут», кафедрою туризму Університету економіки та права «КРОК», ТОВ «Баккара Плюс», мережею еко-ресторанів «Батьківська хата», Сім'єю ресторанів Дмитра Борисова. Матеріали містять відповідні підсумки наукових досліджень провідних учених України і країн-учасниць конференції, а також доробки докторантів, аспірантів, магістрантів. Представлені наукові доробки будуть цікавими й корисними для широкої наукової громадськості, фахівців готельно-ресторанного і туристичного бізнесу та соціокультурної сфери, викладачів, аспірантів, здобувачів освіти.

*Матеріали публікуються за оригіналами, які представлені авторами.*

ISBN 978-966-602-394-3

© Київський національний університет  
культури і мистецтв, 2024  
© Автори тез, 2024

НАУКОВО-ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ КОМІТЕТ  
 XI МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ  
**ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ:**  
 ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ



**Голова комітету:**

**Поплавський  
 Михайло Михайлович**

*доктор педагогічних наук, професор,  
 Президент Київського національного  
 університету культури і мистецтв  
 заслужений діяч мистецтв України*

**Співорганізатори:**



<i>Редько В. Є.</i>	<i>Проблеми формування «зеленого» іміджу території України в умовах переходу до сталого розвитку туризму</i>	<b>159</b>
<i>Рудакевич І. Р.</i>	<i>Тренди та тенденції особливості розвитку індустрії гостинності (на прикладі міста Тернопіль)</i>	<b>162</b>
<i>Сіваченко М. О., Плецан Х. В.</i>	<i>Шляхи оптимізації розвитку провідних культурних дестинацій України в контексті сучасних туристичних трендів</i>	<b>164</b>
<i>Семикрас В. В., Земліна Ю. В.</i>	<i>Вплив туристичної індустрії на соціально-економічну структуру суспільства</i>	<b>167</b>
<i>McGinley Sean, Romanova Anna</i>	<i>Hospitality and recovery: a discussion for a rising Ukraine</i>	<b>169</b>
<i>Слизький А. С., Масляк П. О.</i>	<i>Глобальний досвід створення та функціонування тематичних парків. Позитивні аспекти будівництва тематичного парку в Україні</i>	<b>173</b>
<i>Строкоус В. Р., Плецан Х. В.</i>	<i>Удосконалення стратегії розвитку дистанційного менеджменту як інструменту підвищення ефективного управління персоналом в туристичному бізнес-середовищі України</i>	<b>176</b>
<i>Хижинська К. А., Біницька О. П.</i>	<i>Туризм та сфера послуг: технологічні тенденції та можливості розвитку</i>	<b>179</b>
<i>Цикалюк Р. А., Комарніцький І.О.</i>	<i>Інклюзивний туризм як напрям діяльності</i>	<b>182</b>
<i>Чорна Н. М.</i>	<i>Культурні маршрути як чинник розвитку туристичних дестинацій</i>	<b>184</b>
<b>Секція 3. Застосування інноваційних технологій у розвитку сфери послуг: реалії та перспективи в умовах сьогодення</b>		
<i>Антонюк К. Г.</i>	<i>Характеристика напрямів розвитку цифрового середовища в туризмі</i>	<b>187</b>

## СЕКЦІЯ 3

# ЗАСТОСУВАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У РОЗВИТКУ СФЕРИ ПОСЛУГ: РЕАЛІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ

УДК 338.486

*Антонюк К. Г., доктор філософії з економіки,  
доцент Вінницького торговельно-економічного інституту,  
Державного торговельно-економічного університету  
ORCID ID: 0000-0003-4566-7792  
Вінниця, Україна*

### ХАРАКТЕРИСТИКА НАПРЯМІВ РОЗВИТКУ ЦИФРОВОГО СЕРЕДОВИЩА В ТУРИЗМІ

Сьогодні туризм – не просто потужна галузь з торгівлі послугами, – це глобальний комп'ютеризований бізнес, в якому беруть участь великі авіакомпанії, комплекси готелів і туристичні фірми усього світу. Саме завдяки інформаційним технологіям туристичний продукт з кожним роком стає більш індивідуальним, більш доступним і гнучким для кожного споживача. ІТ-рішення знайшли своє застосування для туроператорів і готельєрів, а також для мандрівників [3, с. 231].

Це середовище включає в себе різні онлайн-платформи, інструменти та технології, які використовуються для планування подорожей, бронювання послуг, отримання інформації та обміну досвідом. На рис. 1 представлено основні напрями розвитку цифрового середовища в туризмі.

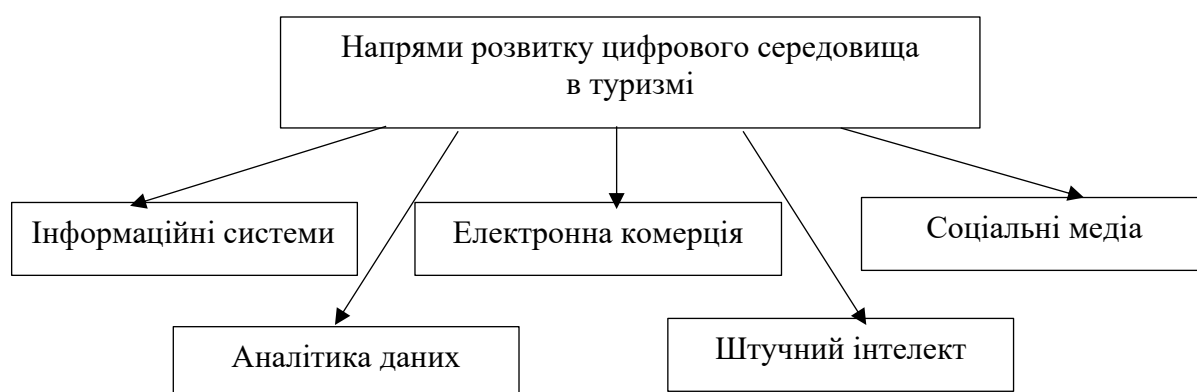


Рисунок 1 – Основні напрями розвитку цифрового середовища в туризмі

Охарактеризуємо особливості кожного напрямку цифрового середовища в туризмі (табл. 1).

**Характеристика основних напрямів розвитку  
цифрового середовища в туризмі**

Напрямок цифрового середовища в туризмі	Характеристика
Інформаційні системи	<ul style="list-style-type: none"><li>– мобільні додатки та веб-сайти, а саме надання туристам інформації про пам'ятки, транспорт, ресторани, готелі та інші послуги;</li><li>– персоналізація – потрібна, щоб запропонувати туристам персоналізовані рекомендації щодо місць для відвідування, активностей та послуг на основі їхніх інтересів та уподобань;</li><li>– інтерактивні екскурсії – використання технологій віртуальної та доповненої реальності для створення інтерактивних екскурсій та гідів;</li><li>– планування подорожей – допомагає туристам у плануванні подорожей, включаючи бронювання квитків, готелів, екскурсій та інших послуг;</li><li>– відгуки та оцінки – включає надання туристам можливості залишати відгуки та оцінки про туристичні об'єкти та послуги.</li></ul>
Електронна комерція	<ul style="list-style-type: none"><li>– бронювання онлайн – бронювання квитків, готелів, екскурсій та інших послуг онлайн;</li><li>– безконтактні платежі – впровадження безконтактних платежів у транспорті, музеях, ресторанах та інших туристичних об'єктах;</li><li>– динамічне ціноутворення – застосування динамічного ціноутворення на квитки, готелі та інші послуги залежно від попиту та сезону.</li></ul>
Соціальні медіа	<ul style="list-style-type: none"><li>– маркетинг та просування – використання соціальних мереж для маркетингу та просування туристичних об'єктів та послуг;</li><li>– спілкування з туристами: відповіді на запитання туристів, вирішення проблем та збирання відгуків у соціальних мережах;</li><li>– створення спільнот – формування спільнот у соціальних мережах для туристів, де вони можуть ділитися своїми досвідом та рекомендаціями;</li><li>– впливові особистості – включає в себе співпрацю з впливовими особами в соціальних мережах для просування туристичних об'єктів та послуг.</li></ul>
Аналітика даних	<ul style="list-style-type: none"><li>– збір та аналіз даних – збір даних про поведінку туристів, їхні інтереси та уподобання;</li><li>– персоналізація – використання даних для персоналізації туристичних продуктів та послуг;</li><li>– прогнозування попиту на туристичні продукти та послуги;</li><li>– оптимізація маркетингових кампаній на основі даних про поведінку туристів.</li></ul>
Штучний інтелект	<ul style="list-style-type: none"><li>– віртуальні асистенти – використання віртуальних асистентів для допомоги туристам у плануванні подорожей, бронюванні послуг та отриманні інформації;</li><li>– чати-боти – використання чат-ботів для надання туристам інформації та відповідей на їхні запитання;</li><li>– персоналізовані рекомендації – використання штучного інтелекту для надання туристам персоналізованих рекомендацій щодо місць для відвідування, активностей та послуг;</li><li>– розумні готелі – використання штучного інтелекту для управління готелями, надання персоналізованих послуг гостям та оптимізації енергоспоживання.</li></ul>

*Джерело: сформовано автором*

Аналізуючи дану таблицю, робимо висновки про широкоперспективні плани цифровізації галузі туризму, готельного та ресторанного бізнесу, який з часом тільки буде закріплювати свої провідні позиції.

Цифрова трансформація у туристичній галузі може бути розглянута через призму особливостей сфери послуг, серед яких можна виділити: розумний напрямок, розумний бізнес, розумний досвід. Перший стосується інтеграції у фізичну інфраструктуру для забезпечення мобільності, розподілу ресурсів і забезпечення стабільної якості життя для жителів і відвідувачів. Другий зазначає цифровізацію ділових процесів і створення складної екосистеми з тісною державно-приватною співпрацею з метою обміну ресурсами та спільного створення туристичного досвіду. Третій стосується покращення та збагачення досвіду за допомогою персоналізації надання послуг та моніторингу бізнес-процесів в реальному часі [1, с. 12].

Науково-технічний прогрес сприяє якісній зміні споживання та виробництва у різних видах діяльності. В готельній індустрії України цифрові технології сьогодні активно розвиваються, і метою їх впровадження є комерційний ефект, збереження та розширення частки ринку, підвищення конкурентоспроможності у галузі [2, с. 283].

Отже, розширення цифрового середовища в туризмі має значні переваги, такі як зручність, доступність, персоналізація, економія часу та коштів, розширення можливостей та покращення комунікації. Однак існують також певні виклики, які необхідно подолати, такі як інформаційна безпека, цифрова грамотність, несправедливий доступ та вплив на довкілля, тому важливо, щоб фахівці в туризмі розуміли сучасні тенденції та концепції цифрового середовища. Це дозволить їм розробляти та впроваджувати ефективні туристичні цифровізаційні стратегії, які допоможуть організаціям досягти успіху в цій динамічній сфері.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Єрмаченко В., Бандура Д. Перспективи відновлення галузі туризму в умовах становлення цифрової економіки України. *Економічний часопис Волинського національного університету імені Лесі Українки*, 2023. № 1. С. 6–18.

2. Третьякова К.Д. Вплив цифрової трансформації та стартапів на індустрію туризму і гостинності. *Маркетингові та організаційні механізми повоєнного розвитку галузі гостинності та туризму України*: зб. тез доповідей I Всеукр. наук.-практ. конф. (14-15 листопада 2023 року, м. Харків). Частина 2. Харків : Нац. техн. ун-т «Харків. політехн. ін-т», 2023. С. 282-285.

3. Шевелюк, М.М. Цифровізація у сфері туризму: інноваційні тренди і пріоритетні напрями розвитку. *Питання культурології*, 2021. (38), 226-235.