

Уманський національний університет

Факультет менеджменту

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи

**Стратегічні перспективи туристичної
та готельно-ресторанної індустрії в Україні:
теорія, практика та інновації розвитку**

**Матеріали
Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції**

30 жовтня 2025 року

Умань-2025

Рекомендовано до друку Вченою радою Уманського національного університету (протокол №4 від 10 листопада 2025 року)

Редакційна колегія:

Нагернюк Д.В., завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Уманського національного університету, к.е.н., доцент;

Транченко Л.В., професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Уманського національного університету, д.е.н, професор;

Кожухівська Р.Б., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Уманського національного університету, к.е.н., доцент;

Коваленко Л.Г., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Уманського національного університету, к.е.н., доцент;

Малюга Л.В., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Уманського національного університету, к.е.н., доцент;

Непочатенко В.О., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Уманського національного університету, к.е.н., доцент;

Саковська О.М., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Уманського національного університету, к.е.н., доцент;

Тимчук С.В., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Уманського національного університету, к.е.н., доцент.

Відповідальність за зміст і достовірність публікацій несуть автори. Точки зору авторів публікацій можуть не співпадати з точкою зору редакційної колегії збірника.

С83

Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: теорія, практика та інновації розвитку: збірник матеріалів Всеукр. наук.-прак. інт.-конф., 30 жовтня 2025 р. Умань: ВПЦ «Візаві», 2025. 505 с.

У збірнику матеріалів Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: теорія, практика та інновації розвитку» 30 жовтня 2025 року подано тези доповідей учених, науковців, наукових співробітників, викладачів, аспірантів, здобувачів вищої освіти щодо теоретичних та практичних аспектів інноваційного розвитку туристичного бізнесу, рекреаційної сфери та готельно-ресторанної індустрії в Україні.

Праці науковців, які долучилися до формування збірника, стосуються аналізу сучасного стану та тенденцій розвитку індустрії туризму в Україні та ЄС; трендів сучасного туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в умовах глобалізації; розвитку та реалізації інновацій в туризмі на сфері гостинності; регіональних проблем розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу; питань упровадження процесів діджиталізації та реалізації Startup-проектів у сфері туризму і гостинності; соціально-культурних, психологічних та комунікаційних аспектів розвитку туризму й рекреації; інноваційних підходів менеджменту та маркетингу в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі; специфіки забезпечення безпеки та формування умов сталого розвитку туристичної галузі в умовах війни та післявоєнного відновлення України.

Видання рекомендоване для осіб, які займаються дослідженнями у напрямку розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

Андренко І.Б. БАР'ЄРИ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ТА КАДРОВОЇ АДАПТАЦІЇ В УКРАЇНСЬКОМУ ГОТЕЛЬНОМУ СЕКТОРІ	257
Асмолова Н.О. ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ТА STARTUP-ПРОЄКТИ У ТУРИЗМІ ТА СФЕРІ ГОСТИННОСТІ	260
Беркун К.В. ВИКОРИСТАННЯ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ	262
Боровик П.М., Медвідь Я.П. ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ В САДОВО-ПАРКОВОМУ ГОСПОДАРСТВІ – ВАЖЛИВА ПЕРЕДУМОВА РОЗВИКУ МІСЦЕВОГО ТУРИЗМУ	265
Волощук Д.В. РОЛЬ ТРЕВЕЛ-БЛОГЕРІВ У ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ	268
Кожухівська Р.Б. ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ЯК КАТАЛІЗАТОР ГЛОБАЛЬНОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ СФЕРИ ТУРИЗМУ	270
Линник К.Р. STARTUP-ПРОЄКТИ ЯК ЧИННИК ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ ТА ТУРИЗМУ В ЕПОХУ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ	272
Мудрак Я.О. РОЛЬ КАРТ У РОЗРОБЦІ ТУРИСТИЧНИХ ПУТІВНИКІВ ТА МОБІЛЬНИХ ДОДАТКІВ	274
Онищук Н.В. ВПРОВАДЖЕННЯ АВТОМАТИЗОВАНИХ СИСТЕМ УПРАВЛІННЯ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	276
Попова М.Ю. ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ТУРИЗМІ ТА ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ	280
Постова В.В. ІННОВАЦІЙНІ ІТ-РІШЕННЯ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У РЕСТОРАНАХ	282
Святогор А.С. ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ	285
Севастьянова А.І. ВПРОВАДЖЕННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ: СВІТОВИЙ ДОСВІД ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ	287
Смук В.С. ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	289
Стопченко Є.І. ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ СУБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ ПІД ЧАС ВІЙНИ	292
Транченко О.М. ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ЦИФРОВІЗАЦІЇ ЕКОНОМІКИ В УКРАЇНІ	295

За результатами проведеного аналізу встановлено такі найбільш поширені інноваційні технології у туризмі та готельно-ресторанному господарстві як: програми, які дозволяють у автоматизованому режимі формувати нові туристичні маршрути, електронне меню, онлайн бронювання, чат-боти та інтерактивні гідів, створення віртуальних турів, спеціалізоване програмне забезпечення з ведення бухгалтерського обліку, фінансового аналізу, веб-сайти тощо, які активно розвиваються та інтегруються.

Бібліографічний список:

1. Зубехіна Т., Ольхова-Марчук Н., Кушнір В. Сучасні тенденції застосування інноваційних технологій у туристичній сфері. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв. Серія: Туризм*. 2021. № 4(2). С. 181-188.

2. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11> (дата звернення: 25.10.2025).

Постова В.В.,

к.е.н., доцент,

*Вінницький торговельно-економічний інститут
Державного торговельно-економічного університету*

ІННОВАЦІЙНІ ІТ-РІШЕННЯ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У РЕСТОРАНАХ

У сучасних умовах динамічного розвитку ресторанного бізнесу інноваційні інформаційні технології стають ключовим інструментом підвищення ефективності діяльності підприємств та покращення якості обслуговування споживачів.

Автоматизація бізнес-процесів дає змогу оптимізувати роботу персоналу, підвищити швидкість обслуговування, зменшити кількість помилок у замовленнях, забезпечити точний облік ресурсів і фінансових показників. У результаті цього зростає конкурентоспроможність закладу ресторанного господарства, формуються нові стандарти сервісу, а клієнти отримують більш комфортний досвід взаємодії з рестораном [1].

Інформаційні технології у сфері ресторанного бізнесу сьогодні охоплюють широкий спектр напрямів – від автоматизації касових операцій до аналітики продажів і прогнозування попиту. Найбільш поширеними є інтегровані програмні комплекси, які поєднують функції POS-системи, CRM-модуля, управління персоналом, складським обліком, аналітикою та маркетингом [2]. Такі рішення дозволяють керівництву ресторану бачити реальну картину діяльності в режимі реального часу, ухвалювати оперативні управлінські рішення та ефективно контролювати бізнес.

Одним із найпоширеніших напрямів автоматизації ресторанної діяльності є використання POS-систем (Point of Sale). Ці системи забезпечують

оперативний облік замовлень, передачу інформації з залу до кухні, фіксацію продажів, контроль складських залишків і формування звітів. Серед популярних рішень, що використовуються у закладах України, можна виділити Poster POS, Servio POS, R-Keeper та iiko [3].

Система Poster POS є хмарним рішенням, яке дозволяє вести облік із будь-якого пристрою та відстежувати ключові бізнес-показники в онлайн-режимі. Servio POS активно застосовується в освітньому процесі для підготовки фахівців ресторанної справи, адже її інтерфейс інтуїтивно зрозумілий, а функціонал охоплює всі аспекти обслуговування. Система R-Keeper орієнтована на великі ресторани та мережі, вона інтегрується з бухгалтерськими програмами, що полегшує ведення фінансового обліку. Платформа iiko є комплексним рішенням, яке поєднує касові, складські, CRM-та HRM-функції, а також має модулі для програм лояльності клієнтів [4].

Іншим напрямом розвитку ІТ у ресторанному бізнесі є впровадження мобільних додатків і систем самообслуговування. Завдяки QR-меню та інтерактивним терміналам гості можуть самостійно ознайомитися з асортиментом, оформити замовлення та оплатити його без участі офіціанта [5]. Такі технології особливо актуальні в умовах високого потоку відвідувачів, коли важливо скоротити час очікування й зменшити навантаження на персонал. Використання мобільних рішень також відкриває можливості для персоналізованого маркетингу – надсилання push-сповіщень про знижки, акції або новинки меню.

Важливою складовою сучасної цифровізації є використання штучного інтелекту (AI) та чат-ботів у комунікації з клієнтами. На основі аналізу попередніх замовлень і поведінки гостей системи штучного інтелекту можуть формувати індивідуальні рекомендації страв і напоїв, прогнозувати попит та оптимізувати закупівлі. Чат-боти у месенджерах або на сайтах ресторанів беруть на себе частину функцій адміністраторів: бронюють столики, приймають замовлення, надають довідкову інформацію чи збирають відгуки [2]. Такі рішення підвищують рівень автоматизації комунікацій і формують імідж сучасного, клієнтоорієнтованого закладу.

Важливе місце у цифровій екосистемі ресторану займають CRM-системи (Customer Relationship Management), які дозволяють збирати, систематизувати та аналізувати дані про клієнтів [6]. Вони допомагають формувати базу постійних гостей, вести історію замовлень, проводити цільові рекламні кампанії та впроваджувати програми лояльності. Використання CRM у поєднанні з аналітичними інструментами дає можливість точніше визначати споживчі уподобання, оцінювати ефективність маркетингових дій і приймати стратегічні рішення на основі даних.

Серед головних переваг впровадження ІТ-рішень у ресторанному бізнесі варто відзначити підвищення швидкості обслуговування, зменшення кількості помилок у замовленнях, точність обліку, зниження операційних витрат, а також поліпшення якості взаємодії між персоналом і клієнтами.

Водночас існують і певні виклики, зокрема висока вартість впровадження

складних програмних рішень, потреба у навчанні персоналу, забезпечення кібербезпеки та захисту персональних даних споживачів [1]. Також для деяких закладів складно підтримувати стабільну роботу систем у разі технічних збоїв або проблем з інтернет-з'єднанням.

Перспективи розвитку ІТ-автоматизації у ресторанній галузі пов'язані з впровадженням інтернету речей (IoT), коли кухонне обладнання самостійно повідомляє про необхідність обслуговування чи заміну інгредієнтів. Big Data-аналітика дозволить точніше прогнозувати попит, планувати закупівлі та розробляти нові страви відповідно до смакових трендів. Активно розвивається напрям роботизації обслуговування – з'являються роботи-офіціанти, системи безконтактної доставки, а також віртуальні ресторани (cloud kitchen), що працюють повністю онлайн [4]. Перспективними є також AR- та VR-технології, які можуть створювати інтерактивний досвід для гостей – від віртуального перегляду меню до занурення у гастрономічні історії.

Отже, впровадження інноваційних ІТ-рішень у сферу ресторанного господарства є стратегічним напрямом розвитку сучасного бізнесу. Цифровізація всіх процесів – від прийому замовлення до управління запасами – дозволяє підприємствам не лише підвищити прибутковість, а й створити новий рівень комфорту для клієнтів. Інформаційні технології забезпечують ефективну взаємодію між усіма елементами ресторанної системи, сприяють аналітичному управлінню та підвищують лояльність споживачів.

Подальші дослідження у цьому напрямі доцільно зосередити на розробці інтегрованих платформ, що поєднують POS-, CRM-, HRM- та ERP-модулі в єдину хмарну екосистему. Такі рішення забезпечуватимуть повну автоматизацію діяльності ресторану, включно з управлінням персоналом, клієнтськими взаєминами, фінансами та маркетингом. У результаті ресторанна індустрія зможе перейти на якісно новий рівень цифрової зрілості, де технології стають основою стабільного розвитку, інноваційності та конкурентних переваг.

Бібліографічний список:

1. Вершиніна Т.О., Крючковська А.В. Автоматизація обліку в ресторанному бізнесі на основі інформаційних технологій. *Наукові праці Кам'янець-Подільського нац. університету ім. І. Огієнка*. 2020. Вип. 39. С. 146-152.
2. Гончаренко Н., Пашковська І., Степаненко М., Єфремова О. Методологія розробки та впровадження автоматизованої системи управління ресторанним бізнесом. 2021. 84 с.
3. Жарковський Ю. І., Яцунь Ю. О. Особливості використання мобільних додатків у ресторанному бізнесі. *Науковий вісник Національного університету харчових технологій*. 2022. Т. 36, № 1. С. 59-65. 2.
4. Пашковська І. Автоматизовані системи управління в ресторанному бізнесі. *Стратегії підприємств*. 2020. С. 46.
5. Пашковська І. Аналіз використання автоматизованих систем управління в ресторанному бізнесі. *Стратегії підприємств*. 2020. С. 33.
6. Постова В.В. Система автоматизації обліку для закладів ресторанного господарства. *Економіко-правові дискусії: матеріали III Міжн. наук.-практ. Інт.-конф.*, 30 квітня 2022 р. Кропивницький : ЛА НАУ, 2022. С. 56-57.

Наукове видання

**Стратегічні перспективи туристичної
та готельно-ресторанної індустрії в Україні:
теорія, практика та інновації розвитку**

**Матеріали
Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції**

30 жовтня 2025 року

Видається в авторській редакції

Підписано до друку 28.11.2025. Формат 60x84/16.

Папір офсетний. Ум. друк. арк. 21,9.

Тираж 100 прим. Замовлення № 1584

Видавничо-поліграфічний центр «Візаві»

20300, м. Умань, вул. Тищика, 18/19

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи

ДК № 2521 від 08.06.2006.

тел. (04744) 4-64-88, (067) 104-64-88

vizavi-print.jimdo.com

e-mail: vizavi008@gmail.com