

Міністерство освіти і науки України
Луцький національний технічний університет
Черкаський державний технологічний університет
Мукачівський державний університет
Вища технічна школа Східна Вестфалія-Ліппе (Німеччина)
Краківський політехнічний університет
імені Тадеуша Костюшко (Польща)
Університет Вітаутаса Великого (Литва)
Політехнічний інститут м. Браганси (Португалія)
Болгарський міжнародний університетський коледж (Болгарія)

**I Міжнародна
науково-практична конференція**

**ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ
ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ І
ГОСТИННОСТІ
В УКРАЇНІ ТА СВІТІ**

13-14 вересня 2024 року

Збірник тез

Луцьк 2024

*Рекомендовано до друку Науково-технічною радою Луцького
національного технічного університету (протокол № 1 від 11 вересня
2024 р.)*

Перспективи розвитку індустрії туризму і гостинності в Україні та світі: тези доповідей І Міжнародної науково-практичної конференції. Луцьк, ЛНТУ, 2024. 208 с.

Відповідальний за випуск: доктор економічних наук, професор Матвійчук Л.Ю.; кандидат географічних наук, доцент Лепкий М.І.

У тезах доповідей міжнародної науково-практичної конференції висвітлено стан та перспективи розвитку туризму в Україні та світі; відображено результати наукових досліджень науковців, молодих вчених, аспірантів та магістрантів щодо сучасних тенденції та стратегічних векторів розвитку індустрії туризму і гостинності в Україні та світі; регіональних особливостей організації індустрії туризму та гостинності; теорії та методології управління сталим розвитком туризму; культурної спадщини та креативних індустрій як інструментів розвитку туризму; організації роботи підприємств індустрії туризму та гостинності в умовах війни.

Тези доповідей надано в авторській редакції. Автори опублікованих матеріалів несуть відповідальність за підбір, точність наведених фактів, цитат, статистичних даних, галузевої термінології, інших відомостей.

© Луцький національний технічний
університет, 2024

ЗМІСТ

Секція 1. Сучасні тенденції та стратегічні вектори розвитку індустрії туризму і гостинності в Україні та світі	7
<i>Босовська М.В., Охріменко А.Г.</i> Стратегічні вектори розвитку індустрії гостинності в Україні	7
<i>Лютак О.М., Грицай О.В.</i> Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму у світі.....	11
<i>Матвійчук Л.Ю.</i> Напрями адаптації індустрії гостинності до умов воєнного стану та післявоєнного відновлення.....	14
<i>Бойко М.Г., Бондар С.В.</i> Адаптація готельного бізнесу України до кризових умов.....	18
<i>Папп В.В., Бошота Н.В.</i> Роль цифрових технологій у розвитку індустрії гостинності.....	21
<i>Антоненко І.Я., Мельник І. Л.</i> Реалії і перспективи інноваційного розвитку ресторанного бізнесу.....	25
<i>Безкоровайна Л.В.</i> Європейська стратегія розвитку туризму в сільській місцевості.....	29
<i>Льїн Л.В.</i> Галузеве туристичне районування: теоретичні та прикладні аспекти.....	32
<i>Шейко Ю.О.</i> Штучний інтелект в маркетингу послуг індустрії гостинності.....	36
<i>Подольак В.М., Смаль Б.А., Суворова Т.О.</i> Тенденції розвитку інноваційних технологій готельно-ресторанного підприємства	39
<i>Крупський О.П., Стасюк Ю.М.</i> Роль сторітейлінгу в розвитку туризму: інноваційний підхід до залучення туристів	42
<i>Федорчук-Мороз В.І., Вісин О.О., Матвійчук В.В.</i> Роль геополітичних факторів в розвитку індустрії туризму та гостинності.....	46
<i>Рудь В.Д., Остапович Д.В., Міщанчук В.О.</i> Сучасні трансформації розвитку індустрії туризму та індустрії гостинності.....	49
<i>Книш С.С., Мацера М.К.</i> Кластерний підхід як фактор посилення конкурентоспроможності туристичних територій України.....	51
Секція 2. Регіональні особливості організації індустрії туризму та гостинності	54
<i>Смирнов І.Г., Любіцева О.О., Гринюк Д.Ю.</i> Представники Лемківщини в національно-патріотичному та мистецько-культурному розвитку України та світу (туристичний аспект в умовах російсько-української війни).....	54
<i>Корсак В.І., Бודько Д.Р.</i> Інноваційний розвиток гастрономічного туризму Волині	59
<i>Шегинська А.І., Стадник М.Є., Живко О.В.</i> Регіональні особливості організації індустрії туризму та гостинності на Львівщині	62
<i>Jurgita Zaleckienė, Adomas Klapatauskis</i> Opportunities and challenges for farmers' cooperation with rural tourism service providers	65
<i>Машика Г.В.</i> Регіональні особливості організації індустрії туризму на	69

підтримка локальних громад; 7) зміна цінової політики. Ці трансформації відображають адаптацію готельного бізнесу України до складних умов війни, спрямовану на виживання та підтримку як своїх клієнтів, так і ширшої спільноти. Узагальнивши дослідження можна зробити висновки про необхідність впровадження інноваційних процесів та технологій, зокрема цифровізації, що сприятиме ефективності функціонування суб'єктів готельного бізнесу та їх конкурентоспроможності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Державне агентство розвитку туризму України. Статистика. <https://www.tourism.gov.ua/>
2. Охріменко А.Г., Опанасюк Н.А., Кулик М.В. Організаційно-економічний механізм функціонування суб'єктів туризму та гостинності в умовах системних криз. *Бізнес-навігатор*. 2024.
3. YouControl. Повне досьє на кожну компанію України. <https://youcontrol.com.ua/>

УДК 338.48

РОЛЬ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ У РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Папп В.В., доктор економічних наук, професор кафедри менеджменту,
управління економічними процесами та туризму

Бошота Н.В., кандидат економічних наук, старший викладач кафедри
готельно-ресторанної та музейної справи

Мукачівський державний університет, Мукачєво

Індустрія гостинності є однією з найбільш динамічних галузей економіки, де цифрові технології відіграють вирішальну роль у забезпеченні ефективності діяльності, покращенні якості обслуговування та створенні унікального досвіду для туристів. З розвитком цифрових технологій змінилися принципи функціонування туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

Дослідженню стану та перспективам розвитку цифрових технологій в індустрії гостинності в Україні присвячена значна кількість наукових досліджень. Зокрема, Воляник Г., Колінько Н. та Шутка С. дослідили інноваційні цифрові технології електронної комерції у готельній індустрії [1]. Digital-технології як основа розвитку туристичної діяльності в Україні розглянуто Кожухівською Р. та Непочатенко В. [2]. Паска М., Графська О. та Запісоцький А. охарактеризували особливості управління якістю в індустрії гостинності в умовах цифрової трансформації [3]. Погуда Н. розглянуто роль цифрових технологій у сфері туризму [4]. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі досліджено Пукач Я. [5]. Фостолович В., Гуртовий Ю. та Фостолович Р.

розглядають комунікаційні процеси в підприємств сфери гостинності за умов цифрових трансформацій [6]. Штучний інтелект як інструмент персоналізації послуг індустрії гостинності досліджено Шейко Ю. [7]. Але враховуючи постійні та швидкі зміни у процесах цифровізації, доцільно дослідити роль сучасних цифрових технологій у індустрії гостинності.

Метою даного дослідження є аналіз тенденцій цифровізації у розвитку індустрії гостинності.

Цифрові технології значно змінили способи, якими готелі та ресторани взаємодіють із своїми клієнтами. Онлайн-платформи для бронювання номерів та столиків стали нормою, що дозволяє клієнтам швидко та зручно обирати послуги та здійснювати оплату. Крім того, цифрові додатки дозволяють гостям готелів управляти своїм перебуванням через смартфони, наприклад, замовляти обслуговування номерів, бронювати спа-процедури або замовляти трансфер до аеропорту. Цифрові технології також зробили можливим оптимізацію внутрішніх процесів у готелях та ресторанах. Наприклад, системи управління запасами дозволяють автоматизувати процеси постачання та замовлення продуктів, зменшуючи кількість відходів та знижуючи витрати. Крім того, системи управління персоналом допомагають ефективніше розподіляти роботу та контролювати продуктивність співробітників.

Одним із ключових трендів у індустрії гостинності є персоналізація обслуговування, яка стала можливою завдяки аналізу даних клієнтів. Використовуючи сучасні технології, такі як штучний інтелект, готелі та ресторани можуть збирати і аналізувати дані про вподобання гостей, їхню історію бронювань, що дозволяє надавати персоналізовані рекомендації та послуги. Це сприяє підвищенню рівня задоволеності клієнтів і, відповідно, їхньої лояльності.

Віртуальна (VR) та доповнена реальність (AR) стали інноваційними інструментами у маркетингу та обслуговуванні клієнтів. Наприклад, готелі можуть використовувати VR для створення віртуальних турів по своїм об'єктам, що дозволяє потенційним гостям попередньо ознайомитися з інтер'єром номерів та іншими зручностями. Доповнена реальність може використовуватися в ресторанах для інтерактивних меню або для розваги гостей під час очікування замовлення. Соціальні мережі та платформи для онлайн-відгуків стали невід'ємною частиною стратегії маркетингу і комунікації в індустрії гостинності. Бренди активно використовують соціальні медіа для взаємодії з клієнтами, просування своїх послуг та отримання зворотнього зв'язку. Відгуки на інтернет-платформах мають величезний вплив на репутацію закладу і можуть суттєво впливати на вибір клієнтів.

На даний час індустрія гостинності переживає швидку цифрову трансформацію, яка відкриває нові можливості для покращення обслуговування клієнтів, оптимізації бізнес-процесів і підвищення ефективності. Сучасні цифрові технології дозволяють готелям, ресторанам

та іншим закладам гостинності не тільки задовольняти очікування клієнтів, але й створювати інноваційні сервіси, які можуть кардинально змінити сприйняття галузі.

Штучний інтелект (ШІ) має величезний потенціал у індустрії гостинності. Наприклад, ШІ можна використовувати для аналізу великих масивів даних про клієнтів, що дозволить закладам передбачати потреби та вподобання гостей і пропонувати їм персоналізовані послуги. Крім того, чат-боти та віртуальні асистенти, які працюють на основі ШІ, можуть забезпечувати швидке та ефективно обслуговування клієнтів, відповідаючи на запити в режимі реального часу та допомагаючи з бронюванням або наданням інформації.

Інтернет речей (IoT) продовжує відкривати нові можливості для автоматизації і підвищення комфорту у готелях. Наприклад, сенсори та підключені пристрої можуть автоматично регулювати освітлення, опалення або кондиціонування повітря в номері в залежності від присутності гостя або його вподобань. Також, системи безпеки на основі IoT можуть забезпечувати більш ефективний моніторинг приміщень та покращувати загальний рівень безпеки. Автоматизація процесів управління запасами та обслуговування номерів також може значно зменшити витрати та підвищити ефективність. Блокчейн-технології мають потенціал змінити способи управління даними та транзакціями в індустрії гостинності. Завдяки своїй децентралізованій природі, блокчейн може забезпечити більш високий рівень безпеки та прозорості під час обробки фінансових операцій, управління лояльністю клієнтів та зберігання особистих даних. Це особливо важливо у контексті зростаючого значення захисту даних та дотримання вимог до конфіденційності.

Розвиток цифрових технологій в індустрії гостинності є важливим напрямом, що дозволяє покращити обслуговування клієнтів, оптимізувати операційні процеси та підвищити конкурентоспроможність бізнесу. Враховуючи вище викладене, можна виокремити стратегічні напрями розвитку цифрових технологій в цій сфері:

1. Цифровізація взаємодії з клієнтами:
 - розробка зручних платформ для бронювання номерів, столиків у ресторанах або замовлення послуг через мобільні додатки;
 - використання великих даних (Big Data) та штучного інтелекту (ШІ) для аналізу уподобань гостей і надання персоналізованих пропозицій;
 - впровадження чат-ботів та віртуальних асистентів для надання інформації та допомоги гостям у режимі реального часу.
2. Оптимізація операційних процесів:
 - інтеграція сучасних систем для автоматизації процесів управління готелем, включаючи бронювання, реєстрацію гостей, управління запасами тощо;
 - використання аналітичних інструментів для аналізу попиту, визначення цінової політики та оптимізації роботи персоналу;

– використання мобільних додатків для безконтактного входу до номерів та автоматизації процесу заселення і виїзду.

3. Покращення якості обслуговування:

– інтеграція IoT (Інтернет речей) для створення розумних кімнат, де гості можуть керувати освітленням, температурою, мультимедіа за допомогою голосових команд або мобільного додатку;

– використання цифрових платформ для збору відгуків гостей та оперативного реагування на них;

– впровадження електронних меню та можливості замовлення їжі та напоїв через мобільні пристрої.

4. Забезпечення безпеки та конфіденційності даних:

– впровадження сучасних технологій захисту даних гостей та фінансових транзакцій;

– дотримання законодавчих вимог щодо захисту персональних даних.

Отже, цифрові технології продовжують змінювати індустрію гостинності, відкриваючи нові можливості для покращення клієнтського досвіду та оптимізації операційних процесів. Подальший розвиток ШІ, IoT, блокчейну, Цифрові технології стали невід'ємною частиною сучасної індустрії гостинності, дозволяючи підвищити ефективність операцій та покращити обслуговування клієнтів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Воляник Г., Колінько Н., Шутка С. Інноваційні цифрові технології електронної комерції у готельній індустрії. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування*. 2024. №2(12). С. 28-33. [https://doi.org/10.32782/2708-4949.2\(12\).2024.4](https://doi.org/10.32782/2708-4949.2(12).2024.4)

2. Кожухівська Р.Б., Непочатенко В.О. Digital-технології як основа розвитку туристичної діяльності в Україні. *Економіка та держава*. 2020. №7. С. 93–98. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2020.7.93>.

3. Паска М., Графська О., Запісоцький А. Управління якістю в індустрії гостинності: концептуальні підходи в умовах цифрової трансформації. *Цифрова економіка та економічна безпека*. 2024. №2(11). С. 172-176. <https://doi.org/10.32782/dees.11-27>

4. Погуда Н.В. Цифрові технології у туризмі. *Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні: зб. матеріалів III Всеукр. наук.–практ. конф. (Херсон-Кропивницький, 23 квітня 2024 р.)*/ за ред. доц. Нікітенко К.С. Херсон-Кропивницький: ХДАЕУ, 2024. с. 236-238.

5. Пукач Я. Напрямки впровадження цифрових технологій у готельному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2024. №60. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-60-68>.

6. Фостолович В., Гуртовий Ю., Фостолович Р. Комунікаційні процеси в підприємств сфери гостинності за умов цифрових

трансформацій. *Економіка та суспільство*. 2024. 61.
<https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-58>

7. Шейко Ю. Штучний інтелект як інструмент персоналізації послуг індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2024. 64.
<https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-64-68>

УДК 640.43:005.9

РЕАЛІЇ І ПЕРСПЕКТИВИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Антоненко І.Я., доктор економічних наук,
професор кафедри туристичного та готельного бізнесу
Мельник І.Л., кандидат економічних наук, доцент,
завідувач кафедри туристичного та готельного бізнесу
Національний університет харчових технологій, Київ

На сучасному етапі основними інструментами для формування ефективної системи управління ресторанним бізнесом є впровадження інновацій, енергоефективність, адаптація до споживчого попиту, багатофункціональність, гнучкість, соціальна та екологічна відповідальність, регулювання операційних витрат. Інновації сприяють позиціонуванню, займаючи провідне місце у формуванні конкурентоспроможності підприємств ресторанного бізнесу. Інноваційна діяльність підприємств ресторанного бізнесу вибудовується навколо управління організаційними та маркетинговими інноваціями, управління продуктовими інноваціями, управління технологічними інноваціями, управління проєктами. Тому так важливо впроваджувати проєктне управління як один з найбільш складних видів діяльності компанії, що передбачає швидке реагування на зміни, оскільки на різних етапах його реалізації змінюються зміст та обсяги робіт, склад виконавців, що визначає необхідність вивчення особливостей проєктної діяльності підприємств ресторанного бізнесу.

Інноваційна активність підприємства ресторанного бізнесу базується на процесах організації виробництва й споживання продукції, якості продукції та інших бізнес-процесів, залежність від клієнтів та партнерів, впливу впроваджуваних інновацій на клієнтів, залежності від інформаційних технологій, багатовекторності інноваційних змін.

Як показує досвід, 90 % ресторанів опираються спочатку на концепт, ідею, вибір місця розташування, підбір інтер'єру та меблів, а вже згодом створюють та прораховують бізнес-модель. Бізнес-модель враховує інфраструктуру, необхідну для стимулювання інновацій на ринку. Це зручно і легко для споживача і вигідно для компанії. Динамічні умови розвитку української індустрії ресторанного бізнесу висувують специфічні вимоги до формування її бізнес-моделі, головним чином для підвищення