

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
МАРІУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ УПРАВЛІННЯ  
КАФЕДРА МАРКЕТИНГУ ТА ТУРИЗМУ  
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ І ФІНАНСІВ**

**СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМ ТА  
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИМ БІЗНЕСОМ**

**МАТЕРІАЛИ**

**XV Всеукраїнської науково-практичної конференції  
здобувачів вищої освіти і молодих вчених  
26 вересня 2023 р.**

Рекомендовано до друку  
вченою радою ННІ  
Маріупольського державного  
університету  
(протокол № 2 від 18.10.2023 р.)

**Київ 2023**

УДК 338.48:658(043)  
ББК 65.43

Сучасні технології управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом:  
Матеріали XV Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і  
молодих вчених 26 вересня 2023 р. – Укл.: Балабаниць А.В., Омельченко В.Я., Стойка А.В.  
Рібейро Рамос О.О., Горюнова Є.А. та інш.; За заг. редакцією д.е.н., професора – Балабаниць  
А.В., Київ: МДУ, 2023. – 122 с.

Туристичний та готельно-ресторанний бізнес України сьогодні переживає одну з найбільших криз за час свого існування. Тематика конференції охоплює дослідження сучасних тенденцій і проблем стратегічного розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу на рівні світової та національної економіки, регіонів та підприємств.

На конференції розглянуто актуальні питання державного регулювання та інтеграції України до світового простору в галузі туризму. Розкрито актуальні проблеми менеджменту та маркетингу, планування та прогнозування діяльності підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. Проаналізовано науковий базис новітніх технологій в галузі туризму.

У збірнику тез висвітлюються погляди науковців, аспірантів, слухачів магістратури, представників підприємницьких структур на актуальні проблеми розвитку туристичної та готельно-ресторанної сфери України і світу.

© Автори текстів, 2023 р.  
© МДУ, 2023 р.

глобальному масштабі, зрештою посилюючи важливість туризму в просуванні цілісного відчуття благополуччя та самобутності.

Окрім культурного та екологічного впливу, сталий розвиток туризму також включає в себе економічну складову. Доходи від туризму часто призводять до створення робочих місць і можливостей для жителів, особливо в регіонах з обмеженими економічними альтернативами. Туризм може диверсифікувати джерела доходу, зменшуючи залежність від однієї галузі та підвищуючи економічну стійкість. Наприклад, невеликі громади в країнах, що розвиваються, можуть суттєво підвищити свій рівень життя. Туристичні доходи можуть фінансувати розвиток інфраструктури, освіти та охорону здоров'я, сприяючи загальному соціальному та економічному добробуту регіону.

Таким чином, туризм є важливим інструментом сприяння миру, зближуючи різні культури. Він допомагає вивчати та поважати різні традиції та особливості, виховує толерантність та сприяє захисту природних та культурних цінностей. Туризм висвітлює взаємодію різних народів, навчаючи туристів різноманіттю культур та спонукаючи розширенню свого мислення.

#### Література:

1. Кузьмук О. Культурний туризм як інструмент формування національної ідентичності [Електронний ресурс]. URL:[http://tourlib.net/statti\\_ukr/kuzmuk.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/kuzmuk.htm).(дата звернення: 19.09.2023).
2. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу. К.: КНТЕУ, 2009. 463 с.
3. Дацко О.І. Культура як чинник сталого розвитку регіонів: європейський досвід. Проблеми та перспективи розвитку співробітництва між країнами Південно-Східної Європи в рамках Чорноморського економічного співробітництва та ГЖМ: зб. наук.. 2009. Т.1. С.224-230. URL:[http://www.nbu.gov.ua/portal/soc\\_gum/pips/2009\\_1/224.pdf](http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/pips/2009_1/224.pdf).(дата звернення: 19.09.2023).
4. Орлова О.В. "Культурний туризм" як засіб діалогу культур. Культура і сучасність. 2009. №2. URL:[https://tourlib.net/statti\\_ukr/orlova5.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/orlova5.htm).(дата звернення: 19.09.2023).

ПОГУДА Н. В.,  
к.е.н., доцент кафедри туризму  
Харківського національного економічного  
університету імені Семена Кузнеця  
КОЗУБОВ Г.Г., студент ОС «Магістр»  
спеціальності 242 "Туризм та рекреація"  
Харківського національного економічного  
університету імені Семена Кузнеця

#### РОЗВИТОК ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ В УМОВАХ ФОРМУВАННЯ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ

Подальше впровадження технологічних інновацій, глобалізація і цифровізація стали сьогодні головними визначальними ознаками розвитку суспільства. У цій ситуації туризм, як галузь, яка швидко реагує на кардинальні зміни в усіх сферах соціально-економічного та соціально-культурного життя людства, одним із перших відчув на собі вплив фундаментальних змін, викликаних четвертою промисловою революцією, або Industrie 4.0. Галузь туризму, для якої процеси цифровізації стали особливо актуальними, отримали можливість розширити цільову аудиторію, покращити якість обслуговування, а відтак і розвиватися прискореними темпами, використовуючи усе більшу кількість якісних цифрових платформ - у світі працюють десятки технологічних стартапів в галузі туризму, які прагнуть цифровізувати діяльність туристичних підприємств завдяки привнесенню в галузь оригінальних ідей. Звісно, цифровізація у сфері туризму - процес нерівномірний для різних країн світу, тому аналіз ключових модифікацій і тенденцій дасть змогу отримати уявлення про виклики, які стоять перед сферою туризму не лише конкретної держави, а й конкретного регіону.

Питання внеску цифрових технологій в галузь туризму є сьогодні одним з найбільш обговорюваних у міжнародному науковому середовищі, що підтверджено у дослідженні І. Хатрі (Khatri, 2019), який дав огляд публікацій щодо застосування технологій в туризмі за 2009-2019 рр. Концептуальні аспекти впливу цифрових технологій на індустрію туризму викладені у дослідженнях Ю. Песонена і Дж. Нейдхардт (Pesonen & Neidhardt, 2019). Особливостям застосування технологій доповненої реальності в туризмі присвячена робота А. Яворнік (Javornik, 2016). Питання цифрової дискримінації на прикладі платформи Airbnb розглянуто у праці К. Вільямса та І. Городніч (Williams & Horodnic, 2017). Негативні наслідки впливу цифрових технологій на туризм висвітлено у праці М. А. Фередіуні й А. Кави (Fereidouni & Kawa, 2019).

Окремим аспектам цифровізації галузі туризму присвячені праці О. Сущенко (2021), Н. Дехтяр, та О. Стрижак (2022) [1, 2]. Утім, попри наявні наукові розвідки вчених, питання цифровізації сфери туризму все ж потребує постійної уваги, враховуючи швидкість появи нових цифрових технологій, темпи їх розвитку і розповсюдження.

Вперше питання розвитку цифрових технологій почали висвітлюватися в 1995 році професором Массачусетського інституту технологій Н. Негропонте, котрий досліджував протиставлення традиційної та цифрової економіки за інтенсивного розвитку інформаційно-комунікаційних технологій. Умови, при яких малий

та середній бізнес впливають на світовий розвиток, свідчать про формування третьої хвилі глобалізації – цифрової.

Вчені Н. Краус та О. Голобородько зазначають[3], що цифрова епоха змінює підхід до ведення бізнесу, а також вимоги до використовуваних інформаційних технологій: систем управління маркетингом, продажами і сервісом; телефонії і месенджером; системам документообігу й управління персоналом; облікових систем і безлічі інших корпоративних додатків. «Цифрова економіка», "digital-економіка, "економіка на вимогу" (on-demand economy), "GAFAноміка" - такими термінами визначають вид економіки, де основними засобами виробництва виступають цифрові дані - числові та текстові. В умовах цифрової економіки відбувається зміна як самої галузі туризму, так і споживчих практик мандрівників. Першочерговий вплив цифрова економіка справляє на сферу обслуговування: різноманітні торговельні, транспортні організації, підприємства громадського харчування, гостинності, рекреації та туризму зазнають серйозної трансформації.

Досвід розвинених країн, які досягли позитивних результатів у цифровізації галузі туризму показує, що для реалізації туристичного потенціалу країни необхідно сформувати узагальнену цифрову платформу галузі. Найчастіше її створення базується на основі концепції "Індустрія 4.0" і "розумна фабрика", що використовується в промисловості (рис. 1).

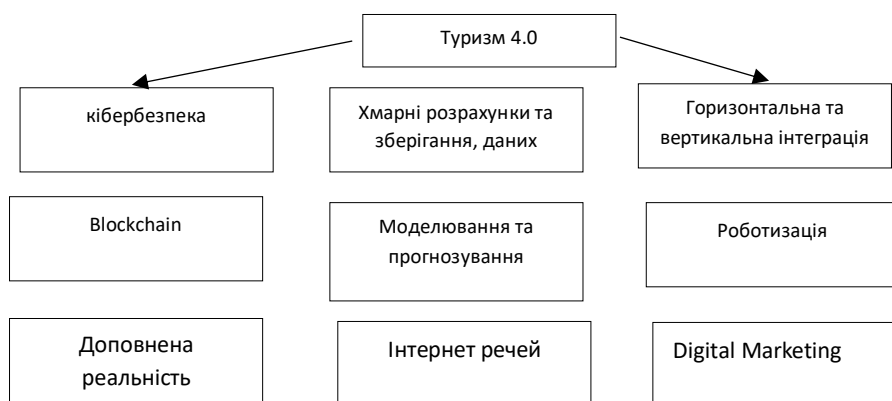


Рис.1 - Цифрова платформа галузі туризму «Туризм 4.0»

"Туризм 4.0" містить у собі всі ті самі основні принципи, що й концепція "Індустрія 4.0", а саме: максимальна питома вага наукових розробок, прагнення до максимальної автоматизації всіх ланок галузі, необхідність створення автономної системи з використанням інтернету речей для управління всіма підсистемами та ланками.

Потенціал цифровізації бізнесу у сфері туризму залежить від фінансових і технологічних можливостей кожного суб'єкта та галузі загалом. З представленої концепції варто виділити ключові технологічні можливості, які здатні вивести компанію на новий рівень. Насамперед, це використання нейронних мереж, що аналізують дані про клієнта, його вподобання та особливості. На основі інформації штучний інтелект дає змогу видати максимально персоналізовану пропозицію з планування подорожі, що спростить організацію, а також дасть змогу заощадити кошти.

Інтернет речей уже сьогодні є найважливішим елементом туристичного сервісу, що забезпечує "безшовний" відпочинок, тобто готель, замовлення машин, переліт, трансферт здатні обмінюватися даними між собою. Подібний підхід мінімізує багато проблем (відсутність місць для паркування, втрата орієнтації в незнайомій місцевості), а також скорочує до мінімуму певні очікування туриста в процесі відпочинку. Ці та інші досягнення цифровізації дають змогу розвиватися бізнесу прискореними темпами і залишатися конкурентоспроможними, адже в умовах четвертої промислової революції, зможуть ефективно і довгостроково функціонувати тільки ті компанії, в чиєму арсеналі будуть задіяні найпередовіші цифрові розробки. Основним фактором розвитку галузі в умовах формування цифрової економіки є інформаційне забезпечення туристичної діяльності, тобто інформація, яку може отримати потенційний споживач послуг. При цьому туризм сьогодні має високий цифровий потенціал. Цифровізація пропонує технології, підходи та інструменти, які дають змогу підвищити цінність туристського продукту

#### Література:

- 1.Sushchenko, O., Dekhtyar, N. and M. Bozhinova. (2021). "Information Technologies and Applications for the Tourism Services Sphere," 2021 IEEE 8th International Conference on Problems of Infocommunications, Science and Technology (PIC S&T), pp. 141-146, doi: 10.1109/PICST54195.2021.9772178
2. Dekhtyar, N; Stryzhak, O. (2022) Digital technologies in the tourism services.
3. Краус Н., Голобородько О., Краус К.(2018) Цифрова економіка: тренди та перспективи авангардного характеру розвитку. Ефективна економіка. 2018. № 1. URL: [http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1\\_2018/8.pdf](http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/1_2018/8.pdf)

## ЗМІСТ

### СЕКЦІЯ

#### «АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО І ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ»

Lazorenko Ju.O.	The role of scientific and technological progress in tourism	4
Naumik-Gladka K, Kyrychenko L.	Directions of state regulation of the tourism industry in Ukraine	5
Naumik-Gladka K, Mazanik V.	Communication in the sector of service	6
Orudzeva E.	Innovative elements in modern excursion service	8
Tranchenko L.V.	Features of the practice-oriented component of professional training of future specialists in the service sector	9
Аювджи Т.А.	Інформаційно-комунікаційна трансформація туристичних підприємств	10
Герасименко О.М.	Впровадження інноваційних технологій в готельно-ресторанний бізнес	12
Горбань Є.В.	Фактори впливу на підвищення ефективності організації послуг харчування в ресторані	13
Горюнова К.А. Новізінська М.В.	Сучасні концепції сталого розвитку туризму	15
Горюнова К.А. Гутовська А.С.	Роль імерсивної екскурсії у культурній розбудові країни	16
Діхтяренко О.В.	Розробка інноваційних етнотуристичних маршрутів	17
Згурська Ю.В., Дицький В.О.	Стратегічне планування розвитку підприємства на ринку туристичних послуг	18
Клименко А.В.	Комунікації у туризмі	20
Кожухівська Р.Б. Мельник А.М.	Розвиток сільського зеленого туризму у Рівненській області	21
Котліколямов В.О.	Безпека під час туристичних подорожей	22
Лебідь С.А.	Тренди в персоналізації туристичного продукту	23
Мартиненко К.О.	Удосконалення процесу відбору персоналу на туристичному підприємстві	24
Масловата С. А.	Сучасний стан та перспективи розвитку екологічного туризму в Україні	26
Медведюк Є.Ю.	Актуалізація та особливості пішохідних екскурсій	27
Мельник Н.І.	Зовнішні фактори впливу на готельно - ресторанний бізнес	28
Нижник С. Р.	Тренд на віртуальний туризм в умовах воєнного стану в Україні	29
Омельченко В.Я., Мацука В.М.	Післявоєнне відновлення туризму: досвід Хорватії, Боснії та Герцеговини, Кипру, Ізраїлю, Єгипту, Грузії	30
Осиченко Н.В.	Туризм у контексті сталого розвитку	33
Погуда Н.В., Козубов Г.Г.	Розвиток галузі туризму в умовах формування цифрової економіки	34
Польова Л.В.	Безконтактна гостинність: інноваційний підхід до готельного сервісу в епоху цифровізації	36
Богославець О. М. Рібейро Рамос О.О.	«Темний» туризм як частина пізнавального туризму	37
Новізінська М.В.		
Романуха О.М., Шуляк Н.В.	Місце України на європейському ринку готельних послуг	39
Саковська О. М.	Туристична політика європейського союзу: сучасний стан та перспективи розвитку	41
Сущенко О.А., Семенник О. О.	Впровадження інтернет-технологій у діяльність туристичних підприємств	43
Сущенко О.А., Корнійчук Р.О.	Визначення потенціалу використання цифрових послуг для туристичних підприємств	45
Сущенко О.А., Журавльов Д.С.	Вплив корпоративної культури на інноваційну діяльність туристичного підприємства	47
Сущенко О.А., Петруня В.А.	Технологічні особливості організації лікувально-оздоровчих турів	49
Тимчук С.В., Немикіна М.О.	Соціальна відповідальність та сталість в туристичній галузі України	51
Ткаченко С. П.	Визначення конкурентних переваг підприємства на ринку туристичних послуг та складових стратегії його розвитку	52
Токарева В.І.,	Інноваційні технології у туристичній галузі	55