

XVIII Міжнародної наукової конференції (11–12 жовтня 2024 р.). Львів, 2024. С. 147–151.

URL: <https://tinyurl.com/2c88p3eh>

5. Нодь О. Л. Аналіз сучасного стану розвитку галузі туризму та курортно-рекреаційної сфери України та її регіонів. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021. № 5, Т. 2. С. 274–279. DOI: [https://doi.org/10.31891/2307-5740-2021-298-5\(2\)-46](https://doi.org/10.31891/2307-5740-2021-298-5(2)-46)

6. Носирев О. О. Лікувально-оздоровчий туризм: тенденції та стратегічні вектори розвитку. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*. 2024. Вип. 20. С.321-331. DOI: <https://doi.org/10.32782/2708-0366/2024.20.38>

7. Папп В., Бошота Н., Горват З. Стратегічні напрями розвитку лікувально-оздоровчого туризму в Україні. *Сучасні трансформації сервісної економіки: туризм, рекреація та комерційні послуги: зб. тез доповідей Всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Мукачево, 27–28 вересня 2024 р.)* / ред. кол.: Т. Д. Щербан (гол. ред.) та ін. Мукачево: МДУ, 2024. С. 104-106. URL: <https://tinyurl.com/29cugcsc>

Шевелюк М. М.

*доктор філософії з культурології, викладач кафедри
готельно-ресторанного бізнесу*

Львівський Державний Університет

Фізичної Культури ім. Івана Боберського

Керівник

Українська Школа Гостинності – Ukrainian Horeca School

м. Львів, Україна

ЦИФРОВА ГОСТИННІСТЬ: ЯК ТЕХНОЛОГІЇ ЗМІНЮЮТЬ СЕРВІС І ОСВІТУ В HORECA

Анотація

У тезах розглянуто сучасні тенденції цифрової трансформації у сфері гостинності, а також вплив технологій на формування нового рівня сервісу та оновлення системи освіти для HoReCa. Обґрунтовано, що впровадження штучного інтелекту, CRM/PMS-систем, віртуальної реальності (VR/AR), аналітики великих даних і симуляційного навчання не лише оптимізує роботу закладів, а й змінює саме поняття гостинності - від традиційного до людиноцентричного, підсиленого технологіями.

На основі сучасних досліджень UN Tourism, HotelTechReport, Journal of Hospitality Education тощо показано, що глобальна індустрія відновлюється після пандемії та війни, а для України діджиталізація стає ключем до конкурентоспроможності в післявоєнний період. Запропоновано концепцію DIGITAL HOSPITALITY 5E, яка поєднує технологічність, емоційність та етичність сервісу.

1. Сучасний контекст. За даними UN Tourism (2025), у 2024 році міжнародний туризм відновився на 99% від рівня 2019 року, досягнувши понад 1,4 млрд прибуттів, а доходи зросли на 4% [1]. В Україні, попри війну, сфера гостинності демонструє стабільне зростання: у 2025 році податкові надходження перевищили довоєнні показники на 27% [3], а після перемоги очікується дефіцит номерного фонду [2].

Це створює передумови для масштабної діджиталізації сервісу та трансформації освітніх програм HoReCa.

2. Технологічні тренди у сфері гостинності. AI і автоматизація сервісу. Штучний інтелект поступово стає стандартом у готелях та ресторанах. Згідно з даними HotelTechReport (2025), понад 68% готелів Європи вже використовують AI-чат-боти для комунікації з гостями [4].

Модель «AI-first, human-final» дозволяє поєднати швидкість автоматизації з людською емпатією, запобігаючи втраті емоційного контакту.

QR-меню та безконтактні рішення. Дослідження Journal of Retailing and Consumer Services [5] виявило, що недосконалі QR-меню можуть знижувати лояльність гостей, тоді як Journal of Strategic Marketing [6] довів їхню екологічну ефективність.

Висновок - оптимальним є гібридний формат: QR-доступ плюс традиційна карта і проактивна допомога офіціанта.

CRM/PMS-системи. Сучасні PMS і CRM дозволяють аналізувати зворотний зв'язок, сегментувати клієнтів і створювати персоналізовані пропозиції [4]. Для України це поки перспектива, але вже з'являються локальні рішення, інтегровані з Telegram-ботами й системами бронювання.

3. Освіта для нової гостинності. VR/AR-симуляції. Використання VR-технологій у навчанні підвищує засвоєння матеріалу на 30–40% [7].

Досвід Journal of Hospitality Education показує, що симуляційні ігри з фінансів HoReCa підвищують розуміння економічних показників у понад двічі [8].

Українська Школа Гостинності має в планах впровадити власні VR-тренажери («важкий гість», «бар-експрес», «план-рахунок у банкеті»), які формують емоційну компетентність і стійкість до стресу.

Ігрофікація і мікронавчання. Мікронавчання (короткі модулі тривалістю до 10 хв) і гейміфікація підвищують залучення персоналу.

4. Модель DIGITAL HOSPITALITY 5E

Таблиця 1

Модель DIGITAL HOSPITALITY 5E

Етап	Сутність	Приклад
1. Explore	Аналіз шляху гостя, визначення «точок тертя»	Опитування через PMS
2. Engage	AI – асистенти та омніканальні комунікації	Telegram-бот «до заїзду»
3. Enable	Зручні QR-меню з підтримкою офлайн	Гібридна подача меню
4. Elevate	Персоналізація через CRM	Автоматичні вітання постійних гостей
5. Ethics	Прозорість і людяність даних	Повідомлення про збір даних, GDPR

Модель 5E дозволяє вибудовувати сервіс, де технології непомітно підтримують людину, а не замінюють її.

5. Українські практики. Swiss Hotel Lviv: Telegram-бот із функціями консьєржа обіцяє зменшити навантаження на рецепцію на 25%. Ресторан «Валентино»: CRM-кампанії для лояльних гостей.

Українська Школа Гостинності: в розробці власна платформа навчання HoReCa та інтерактивні симуляції.

Ці приклади демонструють, що діджиталізація не суперечить людяності - вона підсилює її.

Висновки

Цифрова гостинність формує нову культуру сервісу, де технології звільняють простір для емоційності.

Для України діджиталізація – шлях до післявоєнної конкурентності та стійкої освіти.

Необхідно інтегрувати VR, AI і CRM у навчальні стандарти HoReCa.

Етичне використання даних і людський дотик мають залишатись головними принципами галузі.

Список використаних джерел:

1. UN Tourism. World Tourism Barometer, Jan 2025. URL: https://www.untourism.int/un-tourism-world-tourism-barometer-data?utm_source=chatgpt.com
2. Ribas Hotels Group. Ukrainian Hotel Market Overview 2024. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/en/analytics/oglyad-gotel'nogo-rinku-ukrayini-2024/>
3. Visit Ukraine Today. Tourism tax revenues in Ukraine Q1 2025. URL: <https://visitukraine.today/blog/6437/ukraines-tourism-industry-in-2025-tax-revenues-have-already-exceeded-pre-war-levels?srsltid=AfmBOophxBfY1LH7e6K-m2s2HhVkJsLPveo424k-mMqfhAfGyUQpiAQx>
4. HotelTechReport. AI in Hospitality: Real-world Tools and Guest Attitudes, Apr 2025. URL: <https://www.hoteltechreport.com/news/ai-in-hospitality>
5. Hewage G.S.U. et al. The surprising impact of QR code menus on diminishing customer loyalty. Journal of Retailing and Consumer Services, 2024.
6. Öztürkcan S. A sustainable solution for the hospitality industry: The QR code menu. Journal of Strategic Marketing, 2025.
7. van der Meulen F.J., de Vries M. Implementing virtual reality in hospitality education: a literature review. Research in Hospitality Management, 2023.
8. Masset P. et al. Simulation games in hospitality finance: Enhancing student learning in distance education. Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education, 2025.