

УДК 338.48:640.4

A-43

Рекомендовано до друку Науково-методичною радою Вищого навчального приватного закладу «Дніпровський гуманітарний університет» (протокол від 19.02.2026 протокол № 8).

A-43 Актуальні проблеми розвитку доступного туризму та гостинності в Україні: матер. Всеукр. наук.-практ. конф. (Дніпро, 18 грудня 2025 р.). Дніпро : ВВПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2025. 153 с.

Збірник містить матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Актуальні проблеми розвитку доступного туризму та гостинності в Україні» (18.12.2025), у роботі якої взяли участь здобувачі вищої освіти закладів вищої освіти України.

Матеріали науково-практичної конференції надруковані в авторській редакції.

РЕДАКЦІЙНА КОЛЕГІЯ

докт. юрид. наук, проф. **Олег КИРИЧЕНКО** (голова); док. ек. наук, проф. **Ігор САЗОНЕЦЬ** (заст. голови); **Андрій МІРОШНИК** (секретар); канд. юр. наук **Сергій ДУБОВ**; док. ек. наук, проф. **Володимир ДЖИНДЖОЯН**; док. ек. наук, проф. **Ольга САЗОНЕЦЬ**; канд. юр. наук, доц. **Тетяна ЛЕЖНЄВА**.

© ВВПЗ ДГУ, 2025

© Автори, 2025

СОЦІАЛЬНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ ТА ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ

Афанасьєва А.Д. ДОСТУП ДО ЯКІСНИХ МІНЕРАЛЬНИХ ВОД ЯК ШЛЯХ ДО ЗРОСТАННЯ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО ДОБРОБУТУ ГРОМАД В УКРАЇНІ.....	99
Гончар Є.В. ОСНОВНІ ПРОБЛЕМИ ПЛИННОСТІ КАДРІВ СФЕРІ ГОСТИННОСТІ.....	104
Деберіна К.В. САНІТАРНІ ВИМОГИ У ЗАКРИТИХ ТА ВІДКРИТИХ МАЙДАНЧИКАХ ТА БАСЕЙНАХ.....	107
Пицида Є.О. ПРАВИЛЬНИЙ СПОСІБ ЖИТТЯ ТА ШКІДЛИВІ ЗВИЧКИ.....	110
Половний А.В. ЛІКУВАЛЬНЕ ХАРЧУВАННЯ У САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ЗАКЛАДАХ.....	114
Рогаченко А.Г. ХАРЧУВАННЯ В САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ЗАКЛАДАХ: ІНДИВІДУАЛІЗАЦІЯ РАЦІОНУ З УРАХУВАННЯМ АЛЕРГІЙ, ДІЄТИЧНИХ ТА РЕЛІГІЙНИХ ВИМОГ.....	117
Свистухіна А.М. ЗАХОДИ ІВЕНТ-МЕНЕДЖМЕНТУ В РЕСТОРАНАХ.....	121
Свистухіна А.М. ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ ДОСВІДУ ГОСТЕЙ ПРИ ВІДВІДУВАННІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ.....	123
Фоменко Д.Ю. ФОРМУВАННЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАНІВ.....	126

РОЗВИТОК ДОСТУПНОСТІ ТА БЕЗБАР'ЄРНОСТІ В ТУРИЗМІ ТА ГОСТИННОСТІ

Авраменко Д.О. ТИПОВІ БАР'ЄРИ ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ІЗ КЛІЄНТАМИ.....	129
Белоцька А.А. РОЗВИТОК ДОСТУПНОГО ТУРИЗМУ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ В УКРАЇНІ.....	132

пам'яттю про військових[3]. Ресторани, які застосовують ці тенденції, залишаються привабливими та конкурентоспроможними навіть у складних економічних умовах.

Управління подіями є важливим елементом сучасної ресторанної індустрії. Воно сприяє формуванню позитивного іміджу закладу, приваблює гостей та створює незабутні враження.

Приклад ресторанів Дніпра показує, що розвиток індустрії подій сприяє підвищенню рівня обслуговування, креативності та професіоналізму в індустрії гостинності. Саме управління подіями перетворює ресторан на простір емоцій, комфорту та натхнення.

Список використаних джерел та літератури:

1. Маркетинг готельного та ресторанного бізнесу : Навч. посіб / Сазонець І.Л., Джинджоян В.В., Яковлева-Мельник Н.Г., Седлецька О.В.. Київ : Видавництво "Каравела". 2025, 274 с.
2. Сазонець О.М., Гессен А.Є., Седлецька О.В., Яковлева-Мельник Н.Г. Електронний маркетинг і графічний дизайн у готельному бізнесі. *Ефективна економіка*. 2025. № 4. URL : <https://www.nauka.com.ua/index.php/ee/issue/archive> (дата звернення: 25.04. 2025 р.).
3. Сазонець І.Л., Гессен А.Є., Яковлева-Мельник Н.Г. Рівні корпоративної соціальної відповідальності вітчизняних корпорацій під час військових дій. *Інвестиції: практика та досвід*. 2025. № 9. С. 34 – 38.

Свистухіна Анна Миколаївна

здобувачка вищої освіти

першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Дніпровського гуманітарного університету

Науковий керівник:

Седлецька Олена Володимирівна

старший викладач

кафедри туристичного та

готельно-ресторанного бізнесу

Дніпровського гуманітарного університету

ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ ДОСВІДУ ГОСТЕЙ ПРИ ВІДВІДУВАННІ ГОТЕЛЬНО — РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ

Сучасний готельно-ресторанний бізнес активно використовує інноваційні технології для підвищення комфорту та задоволеності своїх гостей. Однією з найважливіших тенденцій є персоналізація досвіду, що дозволяє створювати індивідуальні умови перебування для кожного клієнта. І

все це має можливість відбуватися завдяки використанню інформаційних систем та аналітики даних. Заклади готельно — ресторанного господарства можуть відстежувати вподобання гостей, їхні звички та історію перебування, що забезпечує підвищення рівня сервісу та лояльності клієнтів [1].

Персоналізація стає ключовим фактором конкурентоспроможності сучасних готелів. Вона не лише покращує комфорт перебування, а й формує емоційний зв'язок між гостем та закладом. Використання персоналізованих послуг дозволяє враховувати індивідуальні потреби кожного клієнта і надає відчуття турботи та уваги до деталей. Особливу роль персоналізація відіграє у створенні унікального бренду закладу. Гості запам'ятовують місця, де їхній комфорт та інтереси враховуються максимально, і часто повертаються саме туди, де отримали індивідуальний сервіс. Персоналізація у такому досвіді гостей передбачає комплексний підхід, який включає збір, обробку та використання даних про клієнтів. Сучасні готелі використовують системи CRM (Customer Relationship Management) для збереження інформації про вподобання гостей: улюблені напої, кімнати, харчові переваги, історію бронювань. Такі дані дозволяють автоматично пропонувати послуги, які максимально відповідають індивідуальним потребам кожного клієнта [2].

Технології штучного інтелекту та аналітики даних допомагають прогнозувати поведінку гостей та створювати персоналізовані пропозиції. Наприклад, якщо гість часто бронює номери з видом на парк, система автоматично пропонує такі варіанти при наступному бронюванні. Крім того, на основі попередніх відгуків та оцінок сервісу можна покращувати якість обслуговування та пропонувати додаткові послуги, що підвищує задоволеність клієнтів. Інтеграція технологій Big Data, аналітики поведінки гостей та AI дозволяє прогнозувати потреби клієнтів і створювати унікальні пропозиції, що враховують індивідуальні вподобання. Наприклад, на основі попередніх замовлень готель може підготувати спеціальні пакети послуг або тематичні заходи для конкретного гостя [3].

Мобільні додатки та цифрові платформи дозволяють гостям самостійно налаштовувати умови перебування: вибір подушок, температури у номері, замовлення страв чи послуг заздалегідь. Сучасні готелі інтегрують чат-боти для миттєвої комунікації та швидкого реагування на потреби гостей. Персоналізація також включає взаємодію з гостями до та після перебування. Наприклад, надсилання персоналізованих пропозицій на свята, рекомендації щодо нових послуг або спеціальні пакети для постійних клієнтів допомагають підтримувати лояльність і формують позитивне враження [4].

Персоналізація не обмежується лише послугами у номері. Вона поширюється на ресторани, спа-центри, конференц-зали та заходи. Наприклад, ресторан у готелі може автоматично пропонувати меню, що відповідає дієтичним перевагам гостя, а спа-центр — індивідуальний набір процедур. Це створює комплексний персоналізований досвід, що робить перебування у готелі максимально комфортним.

Готелі також використовують персоналізацію для організації заходів. Для корпоративних клієнтів готель підбирає конференц-зали відповідно до кількості учасників та обладнання, необхідного для презентацій. Це економить час і підвищує рівень задоволеності клієнтів. Крім того, персоналізація активно використовується в маркетингових комунікаціях: на основі історії бронювань надсилаються персоналізовані пропозиції, знижки та пакети послуг, що стимулюють повторні відвідини [5].

Персоналізація сприяє економії часу для гостей і оптимізації роботи персоналу. Автоматизовані системи дозволяють персоналу більше уваги приділяти важливим аспектам обслуговування, а гостям — насолоджуватися відпочинком без зайвих клопотів. Тому для досвіду гостей, які відвідують готелі, персоналізація - є одним із найважливіших аспектів сучасного готельного бізнесу. Вона дозволяє гостям відчувати турботу та увагу до їхніх індивідуальних потреб. І це не лише технологія, а культурна цінність готелю. Завдяки їй клієнти частіше повертаються у готелі, де їхній комфорт враховується, і це підвищує конкурентоспроможність закладу. Бо вона демонструє гостям, що їхні вподобання та потреби важливі, і формує довгострокові стосунки між клієнтом і закладом.

Як свідчить перерахована інформація, майбутнє готельного – ресторанного бізнесу неможливе без індивідуального підходу до кожного гостя, застосування персоналізації є сучасним трендом і необхідністю для розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Список використаних джерел та літератури:

1. Готельний бізнес України: інновації та тренди. Бізнес. UA. URL: <https://biz.ua/hotel-business-ukraine>. (дата звернення: 23.10.2025)
2. CRM-системи для готелів: сучасні рішення. IT Hospitality. URL: <https://ithospitality.ua/crm-hotels>. (дата звернення: 03.11.2025)
3. Технології персоналізації в готельно-ресторанному бізнесі. HORECA Review. URL: <https://horecareview.ua/technology/personalization>. (дата звернення: 01.11.2025)
4. Мобільні додатки та цифрові платформи у готельному бізнесі. Digital Hospitality. URL: <https://digitalhospitality.ua/apps>. (дата звернення: 03.11.2025)
5. Персоналізація у готелях: як підвищити лояльність клієнтів. Hospitality Ukraine. URL: <https://hospitality.ua/personalization>. (дата звернення: 23.10.2025)