

УДК 338.48:640.4

А-43

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

А-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

Жилюк Анна ІНФОРМАЦІЙНО-ЦИФРОВА КОМПЕТЕНТНІСТЬ МАЙБУТНІХ КУЛЬТУРОЛОГІВ.....	65
Загляда В.В. ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ УКРАЇНИ.....	67
Мазур В.В. РОЛЬ МОБІЛЬНИХ ДОДАТКІВ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ДОСТУПНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ОБМЕЖЕНИМИ ФІНАНСОВИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ.....	69
Семисал Г.О. ТУРИЗМ В УКРАЇНІ ЕПОХИ ШІ: ВІД ЦИФРОВОГО ЗБЕРЕЖЕННЯ ДО ПІСЛЯВОЄННОГО РЕНЕСАНСУ.....	73
Фоменко Д.Ю. ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ ТА АНАЛІТИКА ДАНИХ У ПРОЕКТУВАННІ ТА УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЯМИ ТА РЕСТОРАНАМИ.....	75
Чепурний Д.П. РОЛЬ ІННОВАЦІЙ В ГОСТИННОСТІ.....	79
Шпажнікова М.Ю. КОМУНІКАЦІЇ ЯК ВАЖЛИВИЙ ЕЛЕМЕНТ ПРИВАБЛИВОСТІ ГОТЕЛІВ.....	82
Лушук Ю.Д. ВИДИ ІННОВАЦІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ ТА ЇХ ВПЛИВ НА ЙОГО РОЗВИТОК.....	84
Ткачова Є.Д. ДИДЖИТАЛ-СТРАТЕГІЯ У СОЦМЕРЕЖАХ ДЛЯ ПОПУЛЯРИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ: КЕЙС-АНАЛІЗ ГОТЕЛЮ «КОРУНА».....	86
Чумарна В.Д. ОСОБЛИВОСТІ БРЕНД-КОМУНІКАЦІЙ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ (НА ПРИКЛАДІ АЦІОНАЛЬНОЇ МЕРЕЖІ ПЕКАРЕНЬ «ЛЬВІВСЬКІ КРУАСАНИ» ТА ЛОКАЛЬНОГО РЕСТОРАНУ BROOKS У МІСТІ ДНІПРО).....	89
Москалець Д.В. ЦИФРОВА ІНКЛЮЗИВНІСТЬ У РЕСТОРАНАХ: ЗАСТОСУВАННЯ QR-МЕНЮ, ОЗВУЧУВАННЯ МЕНЮ ТА АДАПТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЗАМОВЛЯННЯ.....	93
Горбачова О.О. ВПЛИВ ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ БРОНЮВАННЯ НА ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ.....	96

3. Мельниченко О. А. *Інформаційні технології в туризмі: теорія та практика*. — Київ: КНТЕУ, 2020.
4. Сокол Т. Г. Віртуальний туризм як інноваційний напрям розвитку туристичної галузі в умовах кризових явищ. *Географія та туризм*. 2022. — Вип. 63. С. 45–52.
5. Buhalis, D. *Encyclopedia of Tourism Management and Marketing*. — Edward Elgar Publishing, 2022. (Розділи про Artificial Intelligence та Service Automation).

Фоменко Дарина Юріївна

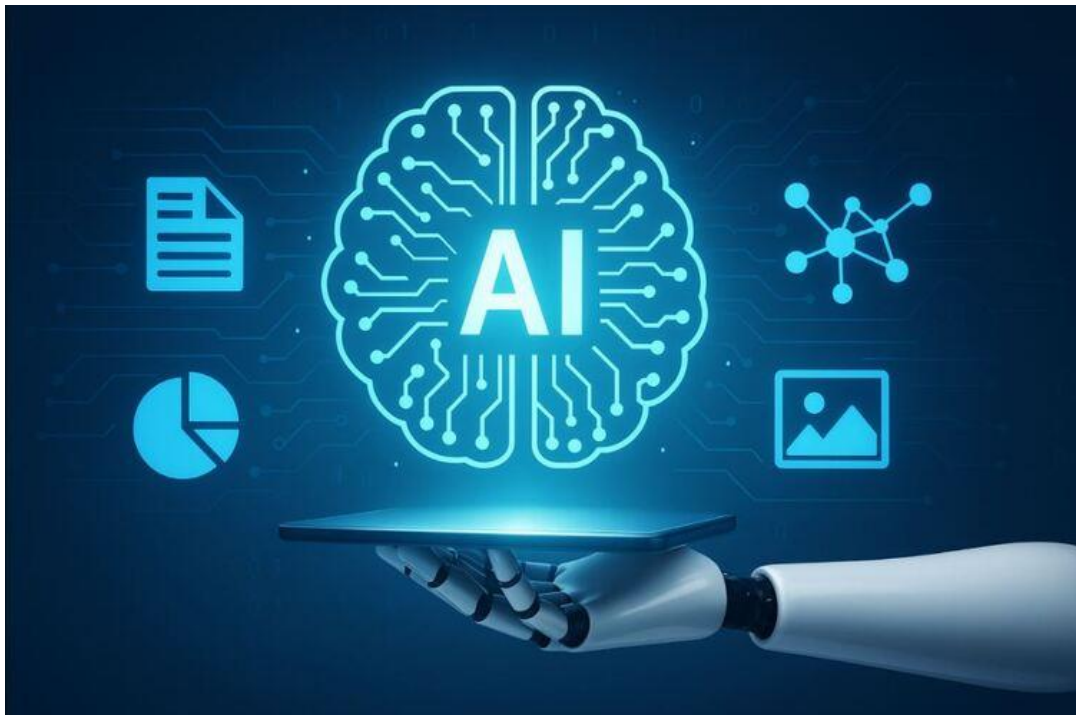
здобувачка вищої освіти
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
Дніпровського гуманітарного університету

Науковий керівник:

Седлецька Олена Володимирівна

старший викладач кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу
Дніпровського гуманітарного університету

ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ ТА АНАЛІТИКА ДАНИХ У ПРОЕКТУВАННІ ТА УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЯМИ ТА РЕСТОРАНАМИ



Індустрія гостинності перебуває в процесі стрімкої трансформації, зумовленої глобальними технологічними змінами. Штучний інтелект (ШІ) та

аналітика даних стали ключовими інструментами для підвищення конкурентоспроможності готелів і ресторанів. Вони дозволяють прогнозувати попит, оптимізувати ціноутворення, аналізувати поведінку гостей, покращувати якість послуг і автоматизувати операційні процеси [1]. Застосування цих технологій не лише підвищує ефективність управління, а й сприяє створенню просторів, які орієнтовані саме на клієнтів і це цілком відповідає сучасним стандартам комфорту та сталого розвитку.

При проведенні аналізу ролі ШІ та аналітики даних у проектуванні та управлінні об'єктами гостинності, а також визначення перспектив їх розвитку, спочатку з'ясуємо при проектуванні готельно — ресторанного господарства, чи є попит це зробити за допомогою ШІ. Прогнозування попиту є одним із найважливіших завдань для готелів і ресторанів, оскільки воно впливає на планування ресурсів, управління запасами та маркетингові стратегії. ШІ, зокрема алгоритмам машинного навчання, аналізують великі обсяги даних, такі як історичні дані про бронювання, сезонні тенденції, погодні умови та економічні показники, для створення точних прогнозів. Наприклад, готельні мережі, такі як Marriott, використовують ШІ-системи для передбачення завантаженості, що дозволяє оптимізувати кількість персоналу та зменшити витрати на 10–15% [2]. Це інформація добре свідчить як ШІ допомагає прогнозувати пікові години відвідування, що дає змогу ефективно розподіляти персонал і зменшувати час очікування клієнтів. Наприклад, алгоритми, які аналізують дані про попередні замовлення та відвідування, дозволяють ресторанам заздалегідь готувати інгредієнти для популярних страв, зменшуючи харчові відходи. Такі рішення сприяють не лише економії, а й підвищенню рівня задоволеності клієнтів.

Наступним кроком нашого аналізу з'ясувати, чи зможе ШІ впливати на оптимізацію ціноутворення при керуванні готельно — ресторанним господарством. Як виявляється він не тільки може, а й відіграє ключову роль у динамічному ціноутворенні, яке дозволяє готелям і ресторанам адаптувати ціни до ринкових умов у реальному часі. Алгоритми при його використанні, аналізують попит, конкуренцію, сезонність і навіть відгуки клієнтів, щоб пропонувати оптимальні ціни. Наприклад, готелі використовують ШІ-системи, такі як Duetto, для автоматичного коригування цін на номери залежно від рівня завантаженості та подій у регіоні. Це дозволяє максимізувати дохід, зберігаючи конкурентоспроможність [3]. У процесі аналізу окремо ресторанного бізнесу було також з'ясовано, що ШІ допомагає створювати персоналізовані пропозиції, такі як знижки чи спеціальні меню, на основі аналізу вподобань клієнтів. Наприклад, мережа ресторанів Starbucks використовує ШІ для аналізу даних із програми лояльності, пропонуючи клієнтам індивідуальні знижки, що підвищує частоту їхніх відвідувань на 20%. Такі стратегії не лише збільшують прибуток, а й сприяють лояльності клієнтів [4].

Ще одним важливим критерієм є проведення аналізу поведінки гостей та відвідувачей готельно — ресторанного господарства. Аналітика отриманих

даних з використанням ШІ дозволяють глибше зрозуміти потреби та вподобання гостей, що є основою для створення таких просторів, де вони мають відчуття комфорту і релаксу. Системи управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM), інтегровані з ШІ, аналізують дані про бронювання, відгуки, соціальні мережі та історію покупок. Це дає змогу готелям і ресторонам адаптувати послуги до індивідуальних потреб. Наприклад, аналіз даних показує, що сучасні гості надають перевагу номерам із панорамними вікнами та екологічними матеріалами, що впливає на архітектурні та дизайнерські рішення. Так у ресторанах ШІ аналізує поведінку відвідувачів, щоб оптимізувати планування залів. Наприклад, дані про потік клієнтів дозволяють розмістити столи таким чином, щоб максимізувати місткість без втрати комфорту [5]. Крім того, ШІ може передбачати вподобання гостей на основі їхніх попередніх замовлень, пропонуючи персоналізовані рекомендації страв. Такі рішення підвищують задоволеність клієнтів і сприяють їх поверненню. Після впровадження у готелях ШІ, його використали для створення "розумних" номерів, де системи автоматично регулюють освітлення, температуру та навіть музичний фон відповідно до вподобань гостя. Наприклад, готельна мережа Hilton тестує ШІ-асистентів, які дозволяють гостям керувати номером через голосові команди, що підвищує комфорт і зменшує потребу в контакт з персоналом [6]. Увесь цей процес взаємодії з ШІ приводить тільки к покращенню якості послуг у готельно — ресторанному господарстві. шляхом автоматизації зворотного зв'язку та аналізу відгуків. Алгоритми обробки природної мови (NLP) аналізують коментарі гостей у соціальних мережах і на платформах, таких як TripAdvisor, щоб виявити проблемні аспекти та запропонувати шляхи їх вирішення. Наприклад, якщо гості часто скаржаться на повільне обслуговування в ресторані, ШІ може рекомендувати оптимізувати графік роботи персоналу або впровадити автоматизовані системи замовлення [7].

Завдяки автоматизації, яка є одним із найперспективніших напрямів застосування ШІ в індустрії гостинності, у готелях ШІ-системи автоматизують процеси реєстрації та виїзду, використовуючи технології розпізнавання облич або мобільні додатки [8]. Наприклад, готелі мережі Accor впровадили автоматизовані стійки реєстрації, що скоротили час оформлення гостей до 2 хвилин. У ресторанах ШІ автоматизує управління кухнею та замовленнями. Системи, такі як Toast, дозволяють персоналу швидко обробляти замовлення через планшети, а ШІ оптимізує логістику доставки страв із кухні до столу. Крім того, роботи-офіціанти, які вже використовуються в ресторанах Японії та США, зменшують навантаження на персонал і підвищують швидкість обслуговування [9].

На підставі отриманого аналізу можна побачити інтеграцію ШІ у проектуванні у проектуванні готелів і ресторанів, де цей компонент також відіграє важливу роль, щоб пропонувати оптимальні дизайнерські рішення про вподобання клієнтів. Наприклад, ШІ може рекомендувати кольорові палітри, які відповідають культурним особливостям регіону, або оптимізувати

планування приміщень для максимальної ергономіки [5,10]. У ресторанах ШІ допомагає створювати ефективні кухонні простори, враховуючи потреби персоналу та логістику. Крім того, ШІ інтегрується з BIM-технологіями (Building Information Modeling) для створення цифрових моделей об'єктів. Це дозволяє прогнозувати витрати матеріалів, оцінювати енергоефективність і зменшувати кількість помилок на етапі будівництва. Наприклад, використання ШІ у BIM-проектванні готелю може скоротити витрати на 5–10% завдяки точному плануванню [11].

Штучний інтелект і аналітика даних, які ми отримуємо у процесі співпраці з ним, трансформують індустрію гостинності, надаючи інструменти для прогнозування попиту, оптимізації ціноутворення, аналізу поведінки гостей, покращення якості послуг і автоматизації процесів. Одним з перспективних напрямом співпраці з ШІ - є розвиток "зелених" технологій [12]. ШІ може оптимізувати використання відновлюваної енергії в готелях, наприклад, регулюючи роботу сонячних панелей залежно від прогнозу погоди. Це не лише знизить екологічний вплив, а й підвищить привабливість об'єктів для екологічно свідомих клієнтів.

Майбутнє ШІ та аналітики даних у індустрії гостинності пов'язане з подальшим розвитком технологій глибокого навчання та обробки великих даних. ШІ-асистенти можуть стати повноцінними консьєржами, які надають гостям персоналізовані рекомендації щодо відпочинку, харчування чи місцевих визначних пам'яток. Крім того, інтеграція ШІ з Інтернетом речей (IoT) дозволить створювати повністю автоматизовані готелі та ресторани, де всі процеси — від бронювання до прибирання — керуються автономно. Ці технології дозволяють створювати клієнтоорієнтовані простори, які відповідають сучасним стандартам комфорту, енергоефективності та сталого розвитку.

Список використаних джерел та літератури:

1. Коваленко О. П. Сучасні технології в управлінні готельним бізнесом. Київ: Видавництво "Техніка", 2023. – 200 с.
2. Brown T. Data Analytics in Restaurant Management. New York: Hospitality Press, 2024. – 230 p.
3. Smith J. Dynamic Pricing in Hospitality. London: Business Insights, 2023. – 180 p.
4. Johnson R. AI in Customer Loyalty Programs. Chicago: Marketing Today, 2024. – 195 p.
5. Петренко Л. М. Аналітика даних у дизайні інтер'єрів. Львів: Видавництво ЛНУ, 2022. – 160 с.
6. Davis M. Natural Language Processing in Hospitality. Boston: Tech Press, 2024. – 210 p.
7. Wilson A. Smart Hotels: The Future of Hospitality. London: Design Press, 2025. – 250 p.
8. Лисицька А. В. Автоматизація в готельному бізнесі. Харків: Видавництво "Технологія", 2023. – 190 с.

9. Kim S. Robotics in Restaurant Operations. Seoul: Innovation Hub, 2024. – 175 p.
10. Thompson L. AI-Driven Design Solutions. San Francisco: Architecture Today, 2023. – 200 p.
11. Кравець В. І. BIM-технології в архітектурі. Київ: Видавництво НУК, 2024. – 220 с.
12. Green E. Sustainable Technologies in Hospitality. Berlin: Eco Press, 2025. – 240 p.

Чепурний Данило Петрович

здобувач вищої освіти

другого (магістерського) рівня вищої освіти
Дніпровського гуманітарного університету

Науковий керівник:

Джинджоян Володимир Вергарович

доктор економічних наук, професор,

професор кафедри туристичного

та готельно-ресторанного бізнесу

Дніпровського гуманітарного університету

РОЛЬ ІННОВАЦІЙ В ГОСТИННОСТІ

Інновації в індустрії гостинності відіграють вирішальну роль у підтримці конкурентоспроможності, покращенні вражень гостей та оптимізації операцій. Завдяки впровадженню нових технологій та практик, компанії можуть краще задовольняти мінливі очікування клієнтів та диференціюватися від конкурентів. Це включає все – від використання штучного інтелекту для персоналізації послуг до впровадження цифрових процесів реєстрації для підвищення ефективності.

1. Основним напрямом, у руслі якого функціонує вся індустрія гостинності є забезпечення високоякісного обслуговування споживачів послуг гостинності, завдяки, якому гості отримують певні враження та насолоджуються реалізацією власних мрій та запитів. Покращення вражень гостей відбуваються через персоналізований підхід майже до кожного клієнта [1]. Персоналізація гостей у контексті гостинності передбачає адаптацію обслуговування до індивідуальних уподобань та потреб гостей, а не універсальний підхід. Це може включати персоналізовані послуги, зручності та комунікацію, зрештою спрямовані на підвищення задоволеності та лояльності, завдяки чому гості почуваються цінними та зрозумілими.

2. Індустрія гостинності процвітає завдяки наданню персоналізованого досвіду для гостей, оптимізації операційної ефективності та випередженню конкурентів. У цьому динамічному середовищі аналітика даних та штучний