

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

Москалець Дар'я Володимирівна

здобувачка вищої освіти
першого (бакалаврського) рівня
Дніпровського гуманітарного університету

Науковий керівник:

Лучанська Юлія Геннадіївна

Викладач
кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу
Дніпровського гуманітарного університету

ЦИФРОВА ІНКЛЮЗИВНІСТЬ У РЕСТОРАНАХ: ЗАСТОСУВАННЯ QR-МЕНЮ, ОЗВУЧУВАННЯ МЕНЮ ТА АДАПТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЗАМОВЛЕННЯ

Сучасна індустрія гостинності стрімко трансформується під впливом цифровізації, зміни демографічної структури та розвитку культури безбар'єрності. На глобальному рівні інклюзивність перестає бути «додатковою опцією» й поступово перетворюється на стандарт сервісу, що визначає конкурентоздатність закладів. Особливу актуальність тема отримує в Україні, де через воєнні події значно виросла кількість людей з інвалідністю, а державна політика системно підтримує розвиток безбар'єрності. У цьому контексті цифрові технології стають ключовим інструментом розширення доступності в ресторанному господарстві, дозволяючи перебудувати комунікацію, спрощувати процес замовлення і робити сервіс справді універсальним.

Поняття цифрової інклюзивності в ресторанному бізнесі охоплює використання технологій для забезпечення доступного отримання інформації, взаємодії із меню, замовленням та персоналом незалежно від сенсорних або фізичних можливостей гостя. Це не тільки допоміжні функції, а й нова модель сервісу, яка розглядає гостя як автономного користувача цифрових інструментів, що дають йому повний контроль над процесом. Для людей із порушеннями зору, слуху, моторики або когнітивними особливостями цифрові інтерфейси можуть стати вирішальними у створенні комфортного ресторанного досвіду.

Одним із ключових напрямів цифрової інклюзивності є використання QR-меню. З популяризацією безконтактного сервісу під час пандемії вони стали майже універсальним інструментом, але їхній інклюзивний потенціал розкрився значно пізніше. QR-меню дозволяє відвідувачам адаптувати інформацію під власні потреби: збільшити шрифт, змінити контрастність, увімкнути озвучення через скрін-рідер, підключити застосунки для читання

тексту або скористатися контентом, розробленим у форматі WCAG. Деякі дослідження підкреслюють, що цифрові меню істотно підвищують доступність інформації для людей із порушеннями зору та слуху, особливо коли вони розроблені у відповідності до принципів універсального дизайну [1].

Окрім того, QR-меню дозволяє створювати кілька паралельних версій меню – контрастну, текстово спрощену, варіант із доповненими піктограмами, адаптовану для людей із дислексією. Ресторан може оперативнo оновлювати склад страв, позначення алергенів, попередження та рекомендації. Така гнучкість робить QR-меню не просто цифровою заміною паперового варіанту, а повноцінним інклюзивним інструментом, який зменшує інформаційні бар'єри для різних груп відвідувачів.

Другий важливий блок цифрової інклюзивності – озвучені інтерфейси і технології voice-ordering. Ці рішення створюють можливість взаємодії з меню через голосові команди та аудіоінструкції, що є надзвичайно важливим для людей із повною або частковою втратою зору. Сучасні голосові технології дозволяють не лише читати текст вголос, а й вести природний діалог, пояснюючи склад страв, ціну, калорійність або інформуючи про наявність алергенів. У міжнародних оглядах зазначено, що голосові інтерфейси суттєво зменшують кількість помилок у замовленнях та скорочують залежність від допомоги персоналу, підвищуючи автономність гостя [2].

Важливим напрямом є також адаптивні технології замовлення – кіоски самообслуговування та мобільні застосунки з покращеною навігацією. Для людей з порушеннями моторики такі інтерфейси мають особливе значення: великі кнопки, спрощене меню, можливість голосового управління або використання альтернативних пристроїв вводу забезпечують комфортне замовлення без сторонньої допомоги. Для людей із порушеннями слуху такі кіоски можуть містити відеопереклад жестовою мовою або анімовані інструкції. Частина світових мереж уже впроваджує ці рішення, і вони стають новим стандартом доступності.

Цифрова інклюзивність впливає й на організацію праці ресторану. По-перше, вона зменшує навантаження на персонал, який може сфокусуватися на складніших аспектах сервісу. По-друге, ця модель створює стабільніший та передбачуваніший процес замовлення, що особливо важливо для гостей із когнітивними або комунікаційними бар'єрами. Дослідження українських університетів підтверджують, що впровадження інклюзивних рішень у закладах харчування не лише розширює аудиторію, а й підвищує загальну якість сервісу [3].

Попри очевидні переваги, впровадження цифрової інклюзивності має низку викликів. Найбільш помітний – фінансовий: адаптивні кіоски, голосові інтерфейси чи багаторівневі версії QR-меню потребують інвестицій. Малий та

середній бізнес не завжди має доступ до таких ресурсів. Другий виклик – нестача стандартизованих вимог щодо цифрової доступності в ресторанному господарстві. На відміну від вебсайтів, де діють міжнародні стандарти WCAG, для меню та інтерфейсів закладів харчування таких норм немає. Третій виклик – обмежена цифрова грамотність персоналу, який інколи не розуміє, як правильно допомагати гостям користуватися новими системами. Багато закладів сприймають інклюзивність не як частину сервісу, а як соціальний або благодійний проект, що уповільнює впровадження інновацій.

Однак у довгостроковій перспективі цифрова інклюзивність виглядає як один із найстійкіших трендів у ресторанній індустрії. Покоління Z та Альфа, що стають основними споживачами, звикли до цифрових інтерфейсів, автономності та можливості вибору. Для них універсальний дизайн – природна вимога, а не привілей. Це означає, що інклюзивні технології перестануть бути конкурентною перевагою й стануть мінімальним стандартом сервісу.

В українському контексті цифрова інклюзивність має особливе значення через зміну соціальної структури суспільства. Зростання кількості людей, які отримали поранення чи мають інвалідність, формує прямий запит на безбар'єрний сервіс. Держава у свою чергу посилює увагу до доступності закладів громадського харчування як частини формування інклюзивного туристичного простору. Тому ресторанний бізнес опиняється в точці, де цифрові рішення стають не тільки інструментом модернізації, а й способом відповідати новим суспільним реаліям.

У підсумку цифрова інклюзивність у ресторанному господарстві виступає важливою складовою безбар'єрного суспільства. QR-меню, голосові інтерфейси, адаптивні кіоски та мобільні рішення суттєво підвищують доступність сервісу для широкого кола гостей. Вони відкривають можливість автономного, комфортного та передбачуваного замовлення, що відповідає сучасним стандартам гостинності. Для ресторанів же ці технології стають шляхом до підвищення якості обслуговування, розширення цільової аудиторії та зміцнення конкурентоспроможності. Тому розвиток цифрової інклюзивності – не тимчасовий тренд, а вектор розвитку, який визначатиме майбутнє ресторанної індустрії в Україні та світі.

Список використаних джерел та літератури:

1. Accessible Digital Menus: Making Your Restaurant Inclusive. **MenuTiger**. URL: <https://www.menutiger.com/blog/accessible-digital-menu>
2. How Voice Ordering is Transforming the Restaurant Industry. **BiteBerry**. URL: <https://biteberry.com/2025/01/25/how-voice-ordering-is-transforming-the-restaurant-industry/>

3. Булижкіна О.О. Аналіз доступності закладів ресторанного господарства міста Харкова для людей з особливими потребами. Матеріали Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції: *Стан та перспективи розвитку міжнародної електронної комерції та готельно-ресторанної справи*. Харків, 22 травня 2024 р. С. 84-85.

Горбачова Олександра Олександрівна
здобувачка вищої освіти
першого (бакалаврського) рівня
Дніпровського гуманітарного університету

Науковий керівник:

Гессен Анатолій Євгенович
кандидат економічних наук,
доцент кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу
Дніпровського гуманітарного університету

ВПЛИВ ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ БРОНЮВАННЯ НА ФІНАНСОВІ РЕЗУЛЬТАТИ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Сучасний етап розвитку готельного бізнесу характеризується активним впровадженням цифрових технологій, що суттєво трансформують економічну діяльність підприємств. Одним із ключових інструментів цієї трансформації виступають онлайн-платформи бронювання, які забезпечують інтеграцію готелів у глобальний туристичний ринок. Зростання попиту на онлайн-бронювання зумовлює необхідність адаптації готельних підприємств до нових умов функціонування, де цифрові канали стають основним джерелом формування доходів [1].

Онлайн-платформи бронювання відіграють важливу роль у системі збуту готельних послуг, забезпечуючи швидкий доступ до широкої аудиторії споживачів. Вони дозволяють значно розширити географію продажів, що сприяє зростанню обсягів реалізації послуг і підвищенню рівня завантаженості номерного фонду. Як зазначається у наукових дослідженнях, розвиток онлайн-бронювання є однією з ключових тенденцій туристичної індустрії, що формує нові підходи до організації продажів і взаємодії з клієнтами [2].

З економічної точки зору вплив онлайн-платформ бронювання на діяльність готелів є комплексним і багатовекторним. З одного боку, їх використання забезпечує зростання доходів за рахунок збільшення кількості клієнтів і розширення ринку. З іншого – формує нові витрати, пов'язані з