

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

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

**МАТЕРІАЛИ  
XVII Всеукраїнської науково-практичної конференції  
здобувачів вищої освіти і молодих вчених  
26 вересня 2025 р.**

Рекомендовано до друку  
вченою радою ННІ  
Маріупольського державного  
університету  
(протокол № 4 від 25.11.2025 р.)

**Київ 2025**

УДК 338.48:658(043)  
ББК 65.43

Сучасні технології управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом:  
Матеріали XVII Всеукраїнської науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих вчених 26 вересня 2025 р. – Укл.: Балабаниць А.В., Горбашевська М.М., Стойка А.В. Рібейро Рамос О.О., Горюнова К.А. та інш.; за заг. редакцією д.е.н., професора – Балабаниць А.В., Київ: МДУ, 2025. – 125 с.

Сфера туризму та готельно-ресторанного бізнесу України переживає період глибоких трансформацій, зумовлених викликами воєнного часу, економічною нестабільністю та необхідністю адаптації до нових реалій світового ринку. Попри труднощі, галузь демонструє поступове відновлення завдяки розвитку внутрішнього туризму, цифровізації сервісів, упровадженню інноваційних управлінських рішень і стійких практик.

У межах конференції обговорюються питання державного регулювання, стратегічного планування, маркетингу, цифрових технологій та інтеграції України у світовий туристичний простір.

Матеріали збірника відображають сучасні наукові підходи й практичний досвід у сфері туризму та гостинності, спрямовані на формування нової парадигми розвитку галузі в умовах післявоєнного відновлення країни.

© Автори текстів, 2025 р.  
© МДУ, 2025 р.

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

AKHMEDOVA O.O., Doctor of Sciences in  
Public Administration, Associate Professor,  
Professor of the Department of Tourism,  
Hotel and Restaurant Business  
Kyiv National University of Technologies and  
Design, Kyiv

### THE ROLE OF DIGITALIZATION IN TOURISM AND HOSPITALITY

Tourism and hospitality encompass many businesses, including multinational as well as local operators. It is obvious that the level of digitalisation varies significantly depending on the business's size and activity scope. While some companies quickly adopt new technologies, particularly in customer interactions, others are slower to respond. Recent decades have been marked by an accelerated transition to digital solutions, driven by technological progress, rising costs and increased consumer expectations, forcing even small enterprises to adopt up-to-date approaches.

Traditionally, information technology has been used to support basic operations such as room reservations, rate management, marketing and advertising. Over time, the scope has expanded to include process automation and improving the guest experience through innovative solutions, such as mobile applications, social networks, analytics, augmented and virtual reality, artificial intelligence, and robotics [1]. This places new demands on the digitalisation strategy, which must integrate modern technologies and ensure data security and consistency.

In contemporary society, digitalisation is key to tourism and hospitality enterprises' competitiveness. At the same time, the rapid introduction of digital solutions creates risks of system fragmentation and requires strategic alignment of technologies with business objectives. Thus, digitalisation is both a technical and a managerial challenge that determines the sustainability and innovation of the tourism and hospitality industry.

Given the above, to determine its development strategy, any tourism or hospitality enterprise should weigh the scale of information technology to be used in its work. Basic technologies include those without which it is impossible to imagine the modern operation of an enterprise (the availability of the Internet, a website, an account on at least one social network), which create conditions for the further implementation of other, more advanced solutions and innovations. Advanced technologies include mobile applications, big data and artificial intelligence, self-service technologies, virtual and augmented reality, e-commerce and social commerce, and innovative technologies for managing automated systems in tourism and hospitality industry [2].

In the context of automation, it is important to emphasise the role of the external software, platforms or equipment that can be integrated with the central system to expand its functionality. Such integrations ensure smooth, automated and comprehensive operation. The main types of such services that are typically integrated with tourism hospitality systems include:

- payment systems and terminals, which allow fast and secure offline and online payments directly through POS systems;

- delivery and e-commerce platforms, which enable restaurants to receive orders directly from delivery platforms to POS or kitchen systems;

- booking systems and OTAs (online travel agencies) allow users to compare and select hotels, airline tickets, travel packages, and special offers. Their integration with hotel management systems (PMS) ensures automatic updating of room availability and reservations;

- accounting and financial software, which is critical to the business and covers automated accounting, tax reporting, financial analysis and inventory control;

fiscal equipment/tax solutions – mandatory fiscal cash registers and software cash registers that ensure compliance with tax legislation on issuing digital receipts;

CRM, email and SMS marketing specialised tools and solutions that integrate with various messengers; track tasks, automate sending and analysis of messages, etc., help track guest behaviour and preferences, manage their data, automate personalised communication and promotions;

platforms that provide meeting planning, promotional campaigns, and customer relationship management;

mobile applications for restaurant and hotel guests: QR menus, digital room service, etc., to improve the guest experience and provide contactless service;

cybersecurity and backup services that guarantee data storage, virus protection, firewall operation, and remote monitoring.

At the same time, digitalisation raises a number of key issues that require further study. Primarily, these are staff shortages and the need to develop digital competencies, manage change and cultural transformation, as well as study and calculate the feasibility and level of digital technology implementation, depending on the level and status of the network or hospitality enterprise.

Digitalisation in tourism and hospitality generally performs a key strategic function, combining operational efficiency, innovation and creating competitive advantages. It not only automate basic processes, but also shape a new quality of customer experience through mobile applications, CRM systems, personalisation tools and integration with other services.

Thus, digitalisation in tourism and hospitality should be viewed not as a supporting tool but as the foundation for long-term sustainability and competitiveness of enterprises, determining their ability to innovate and integrate into the global digital economy.

#### **Reference:**

1. Buhalis, D., O'Connor, P., & Leung, R. (2023). Smart hospitality: From smart cities and smart tourism towards agile business ecosystems in networked destinations. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(1). <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2022-0497>

2. Akhmedova O.O. Innovative approaches and digital technologies in hotel and restaurant business management in Ukraine under contemporary challenges / Managerial practices and challenges in various economic sectors: scientific monograph. Higher School of Social and Economic. Przeworsk: WSSG, 2025. 278 p. (pp 84-97) <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/27692>

POHUDA O., postgraduate student  
majoring in J3 "Tourism and Recreation",  
Simon Kuznets Kharkiv National University of  
Economics, Kharkiv

### **TRENDS IN THE DEVELOPMENT OF THE GLOBAL AVIATION INDUSTRY**

The global aviation industry is a vital sector of the global economy, transporting passengers and cargo, driving international trade and tourism, and supporting millions of jobs around the world. However, the COVID-19 pandemic has dealt a major blow to the industry, causing a significant reduction in passenger traffic, a reduction in the number of flights and a sharp decline in airline financial results. As a result, the aviation industry has been forced to adapt to new realities and recover from the most serious crisis in its history.

Passenger traffic fell by more than 65% in 2020, which was catastrophic for airlines, many of which were forced to suspend operations, reduce staff numbers or declare bankruptcy. However, a recovery process began in 2021, which became evidence of positive changes in the global economic environment and the air transport market.

Analysis of regional results shows that different parts of the world are recovering at different rates [1]. The highest growth rates are observed in regions such as Latin America and the Middle

## ЗМІСТ

### СЕКЦІЯ

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

|   |   |          |
|---|---|----------|
| Akhmedova O.  | The role of digitalization in tourism and hospitality   | 4        |
| Pohuda O.   | Trends in the development of the global aviation industry   | 5        |
| Shchuka H.P.  | Communication risks in the cooperation between travel agencies and non-governmental organizations   | 8        |
| Stoyka A.,<br>Horiunova K.                          | Rethinking sustainable tourism through social, economic and environmental dimensions  | 10       |
| Балабаниць А.В.,<br>Полонська Є.В.,<br>Барилук Д.О. | Туризм як діалог миру, розмаїття, толерантності та сталого розвитку<br>Концепція сталого розвитку закладів гостинності: інтеграція локальних продуктів у сервіс | 12<br>16 |
| Божко М.М.<br>Влащенко Н. М.                        | Релігійно-паломницький туризм: феномен Camino de Santiago<br>Стан та перспективи розвитку санаторно-курортного комплексу України в умовах сучасних викликів     | 19<br>21 |
| Данильченко В. О.                                   | Напрями та пріоритети інвестування в рекреаційно-туристичну сферу України   | 23       |
| Добровольська С.В.,<br>Кейда С.І                    | Використання штучного інтелекту в сфері туризму як вимога часу в умовах інформаційного суспільства  | 24       |
| Івашков К.К.  | Культурна спадщина та креативні індустрії: нові горизонти розвитку туризму  | 26       |
| Ісаєва Ю. В.  | Ментальна безпека туристів в регіоні як ключовий фактор розвитку туризму  | 28       |
| Кожухівська Р.Б.<br>Куца Ю.П.                       | Проблеми розвитку сільського зеленого туризму в Україні<br>Волонтерський і соціальний туризм як драйвер внутрішнього розвитку громад та локальної економіки     | 30<br>32 |
| Ляковська О.С.                                      | Інноваційні технології у туризмі як засіб антикризового управління туристичними підприємствами та організаціями   | 34       |
| Матвієнко Л.А.,<br>Єднак Л.О.                       | Гостинність без бар'єрів: інклюзивні рішення в готельному бізнесі   | 36       |
| Менчук А.В.   | Національна ідентичність у міжнародному туризмі: між збереженням традицій та культурною відкритістю   | 38       |
| Піхота І.   | Роль міжнародного туризму у зміцненні дружніх відносин між країнами   | 40       |
| Поколотний В.В.                                     | Використання штучного інтелекту в індустрії гостинності   | 42       |
| Понуровська А. А.,<br>Пенькова Л. Р.                | Інклюзивний потенціал туризму в місті Вінниця   | 44       |
| Смотрицька Д.А.                                     | Толерантність і взаємоповага у подорожах: як туризм виховує культуру співіснування  | 46       |
| Тертична Т.В.                                       | Використання потенціалу цифровізації та штучного інтелекту в туристичній галузі   | 48       |
| Ткачук Л.М.   | Туризм як інструмент реабілітації: аналіз ветеранських туристичних програм в Україні під час війни  | 50       |
| Транченко Л.В.,<br>Транченко О.М.                   | Діджиталізація та сучасні системи бронювання в індустрії гостинності  | 53       |
| Транченко О.М.,<br>Транченко Л.В.                   | Використання хмарних технологій в індустрії гостинності   | 54       |