

DOI: <https://doi.org/10.51706/2707-3076-2025-12-7>
УДК 378.1:004:640.4

Олександр Вікторович Коваленко
ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-1043-6679>
кандидат педагогічних наук, доцент,
завідувач кафедри туризму,
Сумський національний аграрний університет,
м. Суми, Україна
olexkovalenko@ukr.net

Анна Віталіївна Новікова
ORCID iD <https://orcid.org/0000-0003-1515-5593>
кандидатка сільсько-господарських наук,
старша викладачка кафедри туризму,
Сумський національний аграрний університет,
м. Суми, Україна
anovikova1208@gmail.com

ШЛЯХИ ІНТЕГРАЦІЇ ЦИФРОВИХ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОРГАНІЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В ЦИФРОВИЙ ОСВІТНІЙ ПРОСТІР ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ТУРИСТИЧНОЇ СФЕРИ

У науково-методичній статті розглядаються питання цифровізації туристичної освіти в умовах сучасних викликів галузі. Аналізується впровадження цифрових технологій у навчальний процес та їх вплив на підготовку фахівців туристичного сектору, зокрема у готельно-ресторанному господарстві. Особливу увагу приділено інноваційним методам навчання: віртуальній та доповненій реальності, онлайн-курсам, змішаному та адаптивному навчанню. Визначено переваги цифровізації для формування конкурентоспроможних фахівців, розвитку цифрової грамотності, soft skills, міжкультурної комунікації та екологічної відповідальності. Підкреслюється значення персоналізованих освітніх траєкторій і необхідність подальшої адаптації освітніх програм до потреб цифрової трансформації туристичного бізнесу.

Ключові слова: туризм, цифрові технології, інформаційні системи, готельно-ресторанне господарство, туристична сфера, цифрова освіта, підготовка фахівців, інновації в освіті.

Вступ. Розвиток професійних компетенцій у сфері туризму є ключовим чинником забезпечення конкурентоспроможності фахівців на сучасному ринку праці. Стрімкий розвиток цифрових та інформаційних технологій значно трансформує процеси управління готельно-ресторанним господарством, що вимагає відповідних змін у системі професійної підготовки. У сучасних умовах недостатньо лише володіти традиційними знаннями та навичками, важливо також уміти працювати з цифровими платформами для автоматизації бізнес-процесів, онлайн-букінгу, CRM-системами, а також аналітичними інструментами для прогнозування

попиту та управління ресурсами. Такі вимоги ринку праці зумовлюють необхідність інтеграції цифрових та інформаційних технологій організації готельно-ресторанного господарства в цифровий освітній простір підготовки фахівців туристичної сфери. Така інтеграція передбачає застосування інноваційних методів навчання, зокрема використання онлайн-симуляторів, віртуальних екскурсій та кейс-методу, використання таких платформ, як Google Classroom, Moodle, Booking.com, Opera PMS та інших, що створює насичений простір розвитку практичних навичок студентів, наближаючи їх до реальних умов роботи. Дистанційне навчання, вебінари та

інтерактивні тренінги дозволяють підвищити рівень професійної підготовки незалежно від місця перебування. Крім цього, важливим аспектом процесу інтеграції цифрових технологій в освітній процес є також формування вміння студентів працювати з великими масивами даних, використовувати штучний інтелект у маркетингових стратегіях та аналізувати споживчі тренди. Це не лише підвищує якість освіти, а й сприяє розвитку інноваційного мислення, яке необхідне для ефективного управління готельно-ресторанним бізнесом.

Аналіз останніх досліджень і публікацій у галузі розвитку професійних компетенцій у туризмі, зокрема щодо педагогічних аспектів використання цифрових та інформаційних технологій в організації готельно-ресторанного господарства, показав, що цією проблематикою активно займаються як українські, так і закордонні науковці. Г. Белоусова-Зомбор та Р. Корсак (2024) у своїх роботах досліджують автоматизовані системи управління персоналом, HR-аналітику та мобільні додатки для внутрішньої комунікації, підкреслюючи їхню роль у підвищенні ефективності роботи та покращенні обслуговування клієнтів. А. Сидорук та Г. Омеляненко (2022) акцентують увагу у своїх дослідженнях на необхідності інтеграції інформаційних систем і технологій у навчальний процес. Вони наголошують на важливості формування у студентів компетенцій з використання автоматизованих програмних комплексів, що є ключовим для підготовки конкурентоспроможних фахівців сфери обслуговування. І. Полковнікова (2019) у своїх дослідженнях розглядає питання підготовки менеджерів туризму до ефективного використання інформаційних технологій, підкреслюючи необхідність адаптації освітніх програм до сучасних вимог ринку. Серед закордонних дослідників варто відзначити праці Дж. Вокера (2017), у яких розглядається вплив інформаційних технологій на управління готельно-ресторанним бізнесом та підготовку фахівців цієї сфери. Також заслуговує на увагу дослідження М. Олсена (2017) та його команди, які у своїх роботах аналізують використання електронного маркетингу та інформаційних технологій у сфері

гостинності та туризму, підкреслюючи необхідність відповідної підготовки фахівців. Ці дослідження підкреслюють важливість інтеграції цифрових та інформаційних технологій у підготовку фахівців туризму та готельно-ресторанного бізнесу, акцентуючи увагу на необхідності адаптації освітніх програм до вимог сучасного ринку та розвитку відповідних професійних компетенцій.

Метою статті є визначення шляхів організації освітнього процесу майбутніх фахівців туристичної сфери з використанням цифрових та інформаційних технологій.

Методи та методологія дослідження. Методологія дослідження передбачала застосування комплексу теоретичних та емпіричних методів, що забезпечують цілісне розуміння процесу цифровізації професійної підготовки фахівців у сфері туризму. До *теоретичних методів* було віднесено аналіз і узагальнення наукової літератури, підручників, а також нормативно-правових актів, що регулюють процеси цифровізації освіти. Дослідження базувалося на системному підході, який передбачає розгляд педагогічного процесу як інтегрованої системи, у якій цифрові технології тісно пов'язані з формуванням професійної компетентності. Також застосовувався метод порівняльного аналізу для вивчення вітчизняного та зарубіжного досвіду впровадження цифрових технологій у систему професійної підготовки фахівців туристичної галузі.

У межах *емпіричного блоку* використовувався описовий аналіз (емпіричний опис), що дозволив систематизувати цифрові інструменти, що застосовуються в готельно-ресторанному бізнесі (PMS, POS, CRM, ERP, чат-боти, Big Data, AI тощо), описати конкретні приклади впровадження цифрових рішень (Opera Cloud, R-Keeper, HubSpot, SAP Hospitality тощо), а також охарактеризувати сучасні методи навчання студентів, зокрема кейс-метод, гейміфікацію, симуляції тощо. Крім того, застосовувався метод аналізу кейсів як форма емпіричного дослідження, що передбачає формування знань на основі розв'язання реальних професійних ситуацій, пов'язаних із використанням CRM, Big Data та інших цифрових рішень.

Комплексне використання теоретичних та емпіричних методів дало змогу всебічно дослідити процес формування професійних компетентностей, оцінити ефективність сучасних педагогічних технологій та розробити практичні рекомендації щодо вдосконалення підготовки майбутніх фахівців у сфері туризму.

Огляд цифрових технологій, які оптимізують операційні процеси у готельно-ресторанному бізнесі. Сучасний готельно-ресторанний бізнес активно використовує цифрові та інформаційні технології для підвищення ефективності управління, покращення сервісу та оптимізації операційних процесів. Однією з ключових технологій є системи управління готелями (Property Management Systems, PMS), які автоматизують бронювання, реєстрацію гостей, облік номерного фонду та управління персоналом. Популярні PMS, такі як Opera Cloud, Fidelio чи Clock PMS, дозволяють зменшити витрати часу та підвищити рівень обслуговування (Olsen and at., 2017).

Важливим інструментом для ресторанів є системи управління закладами громадського харчування, які допомагають контролювати замовлення, формувати звіти про продажі та взаємодіяти з кухнею в режимі реального часу. Наприклад, такі системи, як Poster POS або R-Keeper, забезпечують швидкість обслуговування та ефективне управління персоналом.

Системи онлайн-бронювання та агрегатори, зокрема Booking.com, Expedia, OpenTable, допомагають закладам автоматизувати процес бронювання номерів та столиків, а також аналізувати поведінку клієнтів. Для ефективного управління взаємодією з клієнтами широко застосовуються CRM-системи (Customer Relationship Management), HubSpot або Zoho CRM дозволяють персоналізувати обслуговування, аналізувати вподобання гостей та формувати програми лояльності.

Важливу роль відіграють ERP-системи (Enterprise Resource Planning), які інтегрують усі бізнес-процеси компанії, зокрема фінанси, управління запасами та персоналом. Серед популярних рішень у цій сфері – SAP Hospitality та Oracle Hospitality (Белюсова-Зомбор, Корсак, 2024).

Також готелі та ресторани активно використовують чат-боти та віртуальних асистентів, які допомагають автоматизувати комунікацію з клієнтами, обробляти запити та навіть оформлювати замовлення. Наприклад, чат-боти, інтегровані у Facebook Messenger або WhatsApp, можуть швидко відповідати на запитання гостей.

Розвиток Big Data та аналітики дозволяє готелям та ресторанам аналізувати великі обсяги даних про клієнтів, прогнозувати попит та вдосконалювати маркетингові стратегії. Впровадження засобів штучного інтелекту, наприклад, у системах рекомендацій чи голосових помічниках підвищує рівень персоналізації сервісу.

Останнім часом великої популярності набули безконтактні технології, зокрема мобільні ключі для входу в номери, безконтактна оплата та цифрове меню через QR-коди. Також активно використовуються віртуальні тури та доповнена реальність (AR/VR), що дозволяють потенційним гостям ознайомитися з готелем чи рестораном до їхнього відвідування (Walker, 2017).

Таким чином, цифрові технології не лише оптимізують операційні процеси у готельно-ресторанному бізнесі, а й покращують досвід гостей, роблячи обслуговування швидшим, зручнішим та інноваційнішим.

Засоби навчання, які дозволяють ефективно інтегрувати цифрові та інформаційні технології у підготовку студентів. Розвиток цифрової грамотності та професійних навичок майбутніх фахівців сфери туризму вимагає комплексного підходу до організації освітнього процесу. Використання сучасних методів і форм навчання дозволяє ефективно інтегрувати цифрові та інформаційні технології у підготовку студентів, забезпечуючи їхню конкурентоспроможність на ринку праці. Розглянемо детально методи й форми навчання, які сприяють розвитку цифрової грамотності та професійних навичок майбутніх фахівців у сфері туризму. Серед ефективних *методів навчання* А. Сидорук, Г. Омеляненко (2022) виділяють наступні:

1. Проектний метод. Цей метод передбачає виконання студентами практичних

завдань, пов'язаних із розробкою туристичних продуктів або послуг із використанням цифрових технологій. Наприклад, студенти можуть створювати інтерактивні туристичні маршрути, мобільні додатки для мандрівників або віртуальні тури.

2. Кейс-метод. Навчання на основі аналізу реальних кейсів дозволяє студентам розвивати аналітичне мислення та ухвалювати управлінські рішення у сфері туризму. Наприклад, можна розглядати випадки впровадження CRM-систем у готелях або використання Big Data для прогнозування попиту на туристичні послуги.

3. Симуляційне навчання. Використання комп'ютерних симуляторів та тренажерів дає змогу студентам отримати практичні навички у віртуальному середовищі. Наприклад, спеціалізовані програми (PMS-системи, такі як Opera Cloud або Clock PMS) імітують роботу рецепції готелю або бронювання авіаквитків, дозволяючи студентам навчитися працювати із сучасними технологіями.

4. Гейміфікація. Використання ігрових механік у навчанні сприяє підвищенню мотивації студентів. Це можуть бути квест-завдання, віртуальні змагання або серйозні ігри, у яких студенти керують віртуальними готелями чи туристичними агентствами.

5. Моделювання робочих ситуацій. Цей метод передбачає відтворення реальних професійних ситуацій у навчальному середовищі. Наприклад, студентам можуть запропонувати розробити план цифрового маркетингу для готельного бізнесу або створити концепцію онлайн-просування туристичних послуг.

6. Метод інтегрованого навчання (CLIL – Content and Language Integrated Learning). Цей метод поєднує навчання професійних дисциплін та іноземної мови. Наприклад, студенти можуть проходити онлайн-курси від міжнародних платформ, таких як Coursera чи edX, де вони вивчають туристичний менеджмент англійською мовою.

7. Колаборативне навчання. Групові проекти, у яких студенти разом розробляють бізнес-плани або туристичні стартапи, сприяють розвитку як цифрових навичок, так і комунікативних компетенцій.

8. Метод навчання через дослідження. Студенти аналізують сучасні тренди в туризмі, вивчають інноваційні технології та готують наукові дослідження щодо впливу цифровізації на індустрію гостинності.

До найбільш ефективних *форм навчання*, що сприяють розвитку цифрової грамотності та професійних навичок майбутніх фахівців у сфері туризму, за результатами аналізу власного педагогічного досвіду, можна віднести такі:

- онлайн-курси та вебіари. Платформи Coursera, Udemy, Prometheus та інші пропонують курси з цифрового маркетингу, управління готельно-ресторанним бізнесом та туристичних технологій;

- віртуальні практикуми. Це інтерактивні навчальні заходи, у межах яких студенти можуть працювати із реальними цифровими платформами (наприклад, бронювальними системами Amadeus, Sabre, Galileo) у віртуальному середовищі;

- створення власних цифрових продуктів. Студенти можуть працювати над власними вебсайтами, туристичними блогами або мобільними додатками, що сприяє розвитку підприємницьких навичок;

- відкрите навчання (Blended Learning). Поєднання традиційних лекцій із цифровими ресурсами, такими як відеолекції, інтерактивні тести та онлайн-дискусії, дозволяє зробити навчальний процес більш гнучким;

- практичне стажування у цифрових компаніях. Співпраця із міжнародними туристичними та готельними мережами дозволяє студентам отримати реальний досвід роботи із цифровими технологіями в індустрії гостинності;

- хакатони та конкурси стартапів. Участь у змаганнях з розробки цифрових туристичних рішень допомагає студентам проявити свої здібності та отримати фінансування для реалізації власних ідей;

- майстер-класи від експертів. Запрошення представників бізнесу, IT-фахівців, аналітиків даних та маркетологів дозволяє студентам дізнатися про актуальні тенденції цифровізації туризму;

- використання доповненої (AR) та віртуальної реальності (VR). Наприклад, студенти

можуть створювати віртуальні екскурсії або використовувати VR-технології для моделювання реальних туристичних маршрутів;

- формування електронного портфоліо (E-portfolio). Студенти ведуть цифрові портфоліо, у яких зберігають результати своїх проєктів, сертифікати онлайн-курсів та відгуки від роботодавців після стажувань;

- коучинг та наставництво. Персональне наставництво з боку викладачів та успішних випускників дозволяє студентам отримати поради щодо кар'єрного розвитку та вдосконалення цифрових навичок.

Цифровізація освіти сприяє підвищенню якості підготовки майбутніх фахівців у сфері туризму, дозволяючи інтегрувати сучасні *технології та цифрові інструменти* у навчальний процес. Використання інтерактивних освітніх платформ, онлайн-симуляторів, CRM-систем та інших цифрових інструментів не лише покращує засвоєння матеріалу, а й сприяє формуванню практичних навичок, необхідних для роботи в індустрії гостинності.

Інтерактивні освітні платформи, такі як Coursera, Udemy, Prometheus, FutureLearn, дозволяють студентам отримувати доступ до якісного контенту від провідних міжнародних університетів і компаній. Вони надають можливість навчатися за спеціалізованими курсами, зокрема з туристичного менеджменту, цифрового маркетингу, управління готельно-ресторанним бізнесом. Головна перевага таких платформ – доступність матеріалів у будь-який час, що робить навчання більш гнучким і персоналізованим (Василенко, 2017).

Онлайн-симулятори, такі як HotelSim, Tour Operator Simulator, Revenue Management Simulation, моделюють реальні бізнес-сценарії у сфері туризму. Наприклад, студенти можуть керувати віртуальним готелем, ухвалювати управлінські рішення, розраховувати тарифи та прогнозувати заповненість номерного фонду. Це дозволяє їм набувати управлінських компетенцій та розвивати стратегічне мислення ще до початку реальної кар'єри.

CRM-системи (Customer Relationship Management) відіграють ключову роль у туристичному бізнесі, оскільки допомагають

автоматизувати роботу з клієнтами, покращуючи рівень сервісу. Студенти, які навчаються працювати із Fidelio, Opera Cloud, Amadeus, Clock PMS, отримують важливі навички роботи з управлінськими програмами, що є критично необхідними в сучасному готельно-ресторанному бізнесі. Практичне використання таких систем під час навчання дозволяє майбутнім фахівцям швидше адаптуватися до роботи в індустрії гостинності (Гавришак, Мамус, 2021).

Важливою частиною навчання є використання Big Data та аналітичних платформ, таких як Google Analytics, Power BI, які дозволяють аналізувати ринок туристичних послуг, прогнозувати попит і формувати ефективні маркетингові стратегії. Ці інструменти допомагають студентам розвинути навички аналітичного мислення, що є необхідним для ефективного управління туристичними підприємствами.

Серед інших ефективних цифрових інструментів варто виокремити віртуальну та доповнену реальність (VR/AR). Наприклад, технології Google Earth VR, Oculus Quest VR дозволяють студентам створювати віртуальні туристичні маршрути або моделювати екскурсії, що є корисним для розвитку навичок гід-екскурсовода.

Також популярності набувають чат-боти та штучний інтелект (ШІ) для автоматизації процесів бронювання та комунікації з клієнтами. Використання платформ Chatfuel, ManyChat, Dialogflow дає змогу студентам навчитися створювати автоматизовані сервіси, що підвищують якість туристичного обслуговування.

Впровадження гейміфікації у навчальний процес сприяє підвищенню мотивації студентів. Використання таких платформ, як Kahoot!, Quizizz, Duolingo, допомагає не лише розважати студентів, а й ефективно закріплювати отримані знання (Полковнікова, 2019).

Отже, в умовах розвитку цифрових технологій готельно-ресторанний бізнес зазнає значних змін, що впливає не лише на організацію послуг, але й на процес навчання фахівців цієї галузі. Сучасні цифрові та інформаційні технології відкривають нові можливості як для вдосконалення якості обслуговування клієнтів, так

і для підвищення ефективності навчальних процесів у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Ось чому важливо інтегрувати ці технології у навчальні програми, щоб підготувати студентів до роботи в умовах цифрової трансформації галузі.

Серед методів навчання, які активно застосовуються в освітньому процесі для підготовки фахівців готельно-ресторанного бізнесу, варто виділити інтерактивні техніки, симуляції та віртуальні тренажери, що є ефективними для освоєння навичок роботи з новими технологіями. Цифрові платформи для дистанційного навчання дозволяють студентам освоювати програми управління бізнесом та сучасні системи обліку, а також набувати практичного досвіду в умовах реальних ситуацій через моделювання.

Інтеграція сучасних технологій у навчальний процес забезпечує студентам доступ до онлайн-курсів, тренінгів та відеоуроків, де вони можуть навчатися використанню інноваційних систем, таких як автоматизовані платформи для обробки замовлень, CRM-системи для управління клієнтськими відносинами, а також технології штучного інтелекту для прогнозування попиту та управління запасами. Ці інструменти дозволяють розвивати у студентів важливі практичні навички та допомагають швидше адаптуватися до швидко змінюваного середовища готельно-ресторанної галузі.

Водночас методи, що ґрунтуються на використанні інформаційних технологій, допомагають зберегти високий рівень залученості студентів. Це може бути, наприклад, використання віртуальних турів по готелях, рестораним комплексам або інтерактивні кейс-стаді, які за допомогою цифрових технологій моделюють реальні бізнес-ситуації.

Сучасні тренди акцентують увагу на комплексному поєднанні технологій, практичного досвіду та міждисциплінарного навчання, що дозволяє студентам швидко адаптуватися до змін ринку (Зайцева, 2024). Залучення цифрових інструментів до процесу навчання підвищує ефективність використання методів інтерактивного навчання. Платформи для симуляцій створюють можливість для студентів ухвалювати управлінські рішення в умовах,

наближених до реальних, без ризику для бізнесу. Це не тільки розвиває критичне мислення, а й дає змогу студентам освоїти складні програми та системи, необхідні для роботи в сучасному готельно-ресторанному бізнесі. Таким чином, застосування цифрових технологій у навчанні майбутніх фахівців готельно-ресторанного бізнесу є ключовим аспектом, який сприяє підвищенню якості освітнього процесу та формуванню у студентів практичних навичок для роботи в цифровізованому бізнес-середовищі.

Висновки. Шляхами інтеграції цифрових та інформаційних технологій організації готельно-ресторанного господарства в цифровий освітній простір підготовки фахівців туристичної сфери є *використання галузевих цифрових платформ*, впровадження у навчання CRM-систем (Fidelio, Opera Cloud), PMS-програм (Clock PMS), систем бронювання (Amadeus, Galileo, Sabre), що дозволяє моделювати реальні робочі процеси у готельно-ресторанному бізнесі, *онлайн-симуляції та віртуальні тренажери* (наприклад, застосування спеціалізованих симуляторів (HotelSim, Revenue Management Simulation) для відпрацювання управлінських і технологічних рішень у віртуальному середовищі), *гейміфікація та VR/AR-технології* для створення віртуальних турів, симуляція сервісних сценаріїв, квестів, управління віртуальними готелями для формування практичних навичок в ігровій формі, *інтегроване навчання* (CLIL), яке спрямовується на опанування студентами професійної лексики й термінології англійською мовою шляхом проходження міжнародних онлайн-курсів, що підвищує мобільність і конкурентоспроможність випускників, використання *практико-орієнтованих методів навчання* (наприклад: кейс-методи, проєктне та дослідницьке навчання та ін.), *співпраця з бізнесом*, зокрема через організацію стажувань, участь студентів у хакатонах, конкурсах стартапів, майстер-класах від практиків, *створення цифрових освітніх продуктів*: розробка власних вебресурсів, мобільних додатків, туристичних блогів – формує підприємницьке мислення та цифрову компетентність, *електронні портфоліо* (E-portfolio), які систематизують індивідуальні досягнення студентів. Впровадження зазначених

шляхів дозволяє ефективно інтегрувати цифрові інструменти готельно-ресторанного господарства в підготовку майбутніх фахівців, забезпечуючи їхню готовність до викликів цифрової економіки.

Перспективи подальших досліджень
вбачаємо в розробці інституційних стратегій цифрової трансформації професійної освіти в туризмі та емпіричній оцінці ефективності впроваджених освітніх інновацій.

Література

- Белюсова-Зомбор Г., Корсак Р. Цифрові технології в управлінні персоналом у готельно-ресторанному бізнесі. *Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи. Том XVII: Подолання кризових ситуацій у науці та освіті*. Конін – Ужгород – Перемишль – Миколаїв : Посвіт, 2024. С. 197–200
- Василенко С. Вища освіта в Європі: традиційні і нові підходи в аспектах європейської інтеграції. *Проблеми освіти*. 2017. Вип. 7. С. 155–160
- Гавришак Г. Р., Мамус Г. М. Аспекти підготовки фахівців готельно-ресторанного бізнесу як передумова стратегій його розвитку. *Матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. «Інноваційний розвиток готельно-ресторанного господарства та харчових виробництв»*. Прага: Oktan Print s.r.o., 2021. С. 275–276
- Інноваційний розвиток туризму та готельно-ресторанного господарства: монографія колектив авторів ; за заг. ред. проф. В. М. Зайцевої. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2024. 202 с
- Полковникова І. Професійна підготовка менеджерів туризму до використання інформаційних технологій. *Вісник Луганського національного Університету ім. Тараса Шевченка. Серія «Педагогічні науки»*. 2019. № 10 (173). С. 89–96
- Сидорук А., Омеляненко Г. Інформаційні системи і технології в системі підготовки майбутніх фахівців сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2022. (36). DOI : <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-48>
- Olsen Michael D. West Joseph J. Tse Eliza Ching Yick (2017). *Strategic Management in the Hospitality Industry*. 3rd Edition. Pearson, London, 2017. 432 p.
- Walker J. R. *Introduction to Hospitality Management*. 5th Edition, Pearson, London, 2017. 743 p.

References

- Belousova-Zombor, H., & Korsak, R. (2024). Digital technologies in personnel management in the hospitality industry. *Development of Modern Education and Science: Results, Issues, Perspectives*, Volume XVII: Overcoming Crisis Situations in Science and Education. Posvit. 197–200 (ukr).
- Havryshchak, H. R., & Mamuss, H. M. (2021). Aspects of training specialists in the hospitality industry as a precondition for its development strategies. In *Proceedings of the II International Scientific and Practical Conference «Innovative Development of the Hospitality Industry and Food Production»*. Oktan Print s.r.o. 275–276 (ukr).
- Olsen, M. D., West, J. J., & Tse, E. C. Y. (2017). *Strategic Management in the Hospitality Industry*. 3rd ed., Pearson. (eng).
- Polkovnikova, I. (2019). Professional training of tourism managers in the use of information technologies. *Bulletin of the Luhansk Taras Shevchenko National University. Pedagogical Sciences Series*, 10 (173), 89–96 (ukr).
- Sydoruk, A., & Omelianenko, H. (2022). Information systems and technologies in the preparation of future specialists in the tourism and hospitality industry. *Economics and Society*, 36. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-36-48> (ukr).
- Vasylenko, S. (2017). Higher education in Europe: Traditional and new approaches in the context of European integration. *Problems of Education*, 7. 155–160 (ukr).
- Walker, J. R. (2017). *Introduction to Hospitality Management*. 5th ed., Pearson. 743 p (eng).

Zaitseva, V. M. (Ed.). (2024). Innovative development of tourism and hospitality industry: Monograph. Zaporizhzhia National University (ukr).

DEVELOPMENT OF PROFESSIONAL COMPETENCIES IN TOURISM: PEDAGOGICAL ASPECTS OF USING DIGITAL AND INFORMATION TECHNOLOGIES IN THE ORGANIZATION OF HOSPITALITY AND RESTAURANT MANAGEMENT

Oleksandr Kovalenko, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor, Head of the Department of Tourism, Sumy National Agrarian University, Sumy, Ukraine, e-mail: olexkovalenko@ukr.net

Anna Novikova, Candidate of Agricultural Sciences, Senior Teacher at the Department of Tourism, Sumy National Agrarian University, Sumy, Ukraine, e-mail: anovikova1208@gmail.com

The article addresses the issues of digitalization in tourism education in the context of modern challenges and trends in the development of industry. The key aspects of the implementation of digital technologies in the educational process are analyzed, as well as their impact on the training of tourism sector specialists and the possibilities of using digital platforms to improve education quality. Special attention is given to innovative teaching methods such as virtual and augmented reality, adaptive learning, and online courses. The key advantages of digitalizing education to form competitive specialists capable of effectively working in the context of the digital transformation of the tourism business are identified.

The aim of this paper is to analyze and justify modern pedagogical approaches to the formation of professional competencies in future specialists in the tourism field, particularly in the hospitality and restaurant industries, with an emphasis on integrating digital and information technologies into the educational process. This research examines the main teaching methods that contribute to the development of digital literacy and professional skills in future tourism specialists.

The paper emphasizes that the digitalization of the educational process is of great importance for the formation of competitive specialists in the tourism industry, as it allows the integration of cutting-edge technologies into the educational process and prepares students to work in the context of digital transformation. Important aspects include the development of soft skills, intercultural communication, and environmental responsibility. In this context, attention is also drawn to the development of personalized educational pathways and blended learning, which gives students the opportunity to study material at their own pace, combining traditional lectures with online resources.

The study also highlights the need for further research in the field of digitalization of the tourism business and the adaptation of educational programs to the modern requirements of the industry. The development of digital tools in the educational process will ensure that students acquire the necessary skills to work in an innovative and rapidly changing market, which is crucial for ensuring their competitiveness.

The authors note that the integration of digital and information technologies into the professional training of future tourism specialists is an essential condition for improving the quality of education and equipping graduates with the competencies necessary for successful work in the conditions of the digital transformation of the hospitality and tourism industry.

Keywords: tourism, hospitality and restaurant industry, digital and information technologies in tourism business, innovative technologies in tourism, specialist training, teaching methods and forms, education quality improvement.

Авторський внесок кожного із співавторів: Коваленко О. В. – 50 %, Новікова А. В. – 50 %

Стаття надійшла до редакції / Received 01.02.2025

Прийнята до друку / Accepted 25.04.2025

Унікальність тексту 90 % («StrikePlagiarism» ID 331142070)

© Коваленко Олександр Вікторович, Новікова Анна Віталіївна, 2025