

ДИДЖИТАЛІЗАЦІЯ ТА ПІДГОТОВКА КАДРІВ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Диджиталізація суттєво змінює процеси підготовки кадрів у сфері гостинності, пропонуючи нові підходи до навчання персоналу. У разі стрімкого технологічного розвитку готельно-ресторанний бізнес вимагає від співробітників як професійних навичок, так і володіння цифровими інструментами, дозволяють підвищити ефективність роботи. Сучасні методи навчання, що базуються на цифрових технологіях, допомагають адаптуватися до нових викликів та забезпечують конкурентоспроможність підприємств галузі [1, 105–107; 2, 180–182; 13, 187–192].

Використання інноваційних освітніх підходів дозволяє скоротити час на підготовку співробітників, підвищити їх кваліфікацію і адаптувати до вимог ринку, що динамічно змінюються. Розглянемо ключові цифрові методи навчання персоналу в індустрії гостинності та їх вплив на розвиток професійних компетенцій працівників [17, 255–258].

1. Одним із найефективніших інструментів цифрового навчання є онлайн-курси та дистанційні освітні платформи. Вони дозволяють співробітникам вивчати матеріали у зручний час, поєднуючи теоретичну підготовку із практичними завданнями. Платформи або спеціалізовані корпоративні системи навчання дають можливість персоналу отримувати актуальні знання, не відриваючись від робочого процесу [4, 164–167].

Дистанційне навчання також дозволяє інтегрувати сучасні технології, такі як штучний інтелект та аналіз даних у процес навчання. Персоналізовані програми адаптуються під рівень знань кожного співробітника, що сприяє більш ефективному засвоєнню інформації та швидкому професійному зростанню [8, 235–238].

2. Використання технологій віртуальної (VR) та доповненої реальності (AR) відкриває нові можливості для навчання персоналу у сфері гостинності. VR-симуляції дозволяють створювати реалістичні сценарії роботи з клієнтами, моделюючи різноманітні ситуації обслуговування. Це допомагає співробітникам відпрацьовувати навички взаємодії з гостями в умовах максимально наближених до реальних [3, 221–225].

Доповнена реальність (AR) використовується для навчання в інтерактивному форматі, надаючи співробітникам корисну інформацію безпосередньо під час роботи. Наприклад, за допомогою AR-окулярів офіціанти можуть бачити склад страв та рекомендації щодо подачі, а покоївки – оптимальні алгоритми прибирання номерів. Такі технології значно підвищують швидкість та якість навчання [4, 164–167].

3. «Гейміфікація» навчання – це використання ігрових механік для підвищення залучення персоналу в освітній процес. В індустрії гостинності цей метод активно застосовується для відпрацювання стандартів обслуговування, вивчення корпоративної культури та розвитку комунікативних навичок. Застосування рейтингів, змагань та нагород робить навчання більш цікавим та мотивує співробітників до розвитку [9, 241–246; 14, 426–431].

Ігрові технології дозволяють моделювати реальні робочі ситуації в інтерактивній формі. Наприклад, співробітники можуть проходити «квести», пов'язані з вирішенням проблемних ситуацій під час обслуговування клієнтів. Такий підхід підвищує рівень залучення та прискорює процес адаптації нових співробітників [10, 239–242; 15, 201–205].

4. Штучний інтелект (ШІ) відіграє важливу роль у персоналізованому навчанні співробітників готельно-ресторанного бізнесу. «ШІ»-асистенти та чат-боти можуть проводити тестування, відповідати на питання персоналу, допомагати у розборі складних ситуацій. Такі інструменти значно полегшують процес навчання і дозволяють отримувати миттєві відповіді на питання [16, 455–456].

Крім того, «ШІ» може аналізувати поведінку співробітників та пропонувати індивідуальні програми навчання, виявляючи слабкі сторони та підбираючи відповідні курси. Це робить процес підготовки кадрів більш ефективним та орієнтованим на реальні потреби готельно-ресторанного бізнесу [8, 235–238].

5. Технології великих даних (Big Data) дозволяють аналізувати ефективність навчання та адаптувати програми залежно від результатів персоналу. У готельно-ресторанному бізнесі це особливо важливо, оскільки висока ротація кадрів потребує постійного моніторингу рівня підготовки працівників [11, 243–245].

Завдяки аналітичним інструментам роботодавці можуть відстежувати прогрес персоналу, виявляти прогалини у знаннях та коригувати навчальні програми. Це підвищує якість підготовки кадрів та забезпечує відповідність навчання реальним вимогам галузі [12, 177–179].

Також відмітимо, що в умовах війни в Україні диджиталізація відіграє важливу роль у розвитку військово-патріотичного туризму. Навчання персоналу туристичної галузі із використанням сучасних цифрових технологій дозволяє адаптувати сервіс під запити відвідувачів, зацікавлених в історичних та військово-історичних екскурсіях. Он-лайн-курси, VR-екскурсії та інтерактивні платформи сприяють підготовці гідів, здатних якісно проводити патріотичні тури та донести важливі історичні відомості [5, 252–254; 6, 8–9; 7, 403–405].

Крім того, цифрові технології допомагають у розробці спеціалізованих туристичних маршрутів та віртуальних турів історичними місцями, пов'язаними із захистом України. Це дозволяє не тільки привертати

увагу до патріотичної тематики, але й підтримувати національну ідентичність серед туристів та місцевого населення [3, 221–225].

Таким чином, диджиталізація відкриває нові можливості для підготовки персоналу у сфері гостинності, роблячи процес навчання більш гнучким, ефективним та персоналізованим. Он-лайн-курси, VR та AR-навчання, гейміфікація, штучний інтелект та Big Data значно підвищують рівень кваліфікації співробітників, скорочуючи час їх адаптації та покращуючи якість обслуговування.

Для вітчизняного готельно-ресторанного бізнесу важливо впроваджувати сучасні технології в освітні процеси, щоб відповідати вимогам часу та забезпечувати конкурентоспроможність України на ринку гостинності ЄС. Подальший розвиток цифрових методів навчання дозволить створити більш професійну і підготовлену команду, здатну працювати в умовах індустрії гостинності, що швидко змінюється [18, 78–84].

ЛІТЕРАТУРА

1. Годя І., Корсак Р. Індустрія гостинності: інноваційні рішення для устаткування готельно-ресторанного господарства. *Всеукраїнська науково-практична Інтернет-конференція*. Миколаївський національний аграрний університет. 2024. С. 105–107.

2. Годя І., Корсак Р., Шубер Д. Роль цифрових технологій в ресторанному бізнесі. *Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи*. Том XV: Наукові пошуки в контексті викликів і конфліктів. Конін – Ужгород – Перемишль – ХерсонХерсон: Посвіт, 2023. С. 180–182.

3. Гуштан Т., Корсак Р. Роль VR та AR – технологій для розвитку воєнно-патріотичного туризму та готельно-ресторанного бізнесу. *Наука і освіта України в умовах російсько-української війни: виклики та завдання в контексті національної безпеки*. Том II. Київ – Дрогобич – Львів – Переяслав – Ужгород – Запоріжжя: Видавничий дім «Гельветика», 2024. С. 221–225.

4. Гуштан Т., Корсак Р., Ільницький В. Інтерактивні методи навчання в готельно-ресторанній сфері. *Актуальні питання освіти і науки в умовах сучасної російсько-української війни*. Том I. Дрогобич – Ужгород – Тернопіль: Посвіт, 2024. С. 164–167.

5. Ільницький В. Використання військово-патріотичного туризму як чинник збереження національної пам'яті. *Фундаментальні та прикладні дослідження: сучасні науково-практичні рішення і підходи: збірник матеріалів I-ї Міжнародної науково-практичної конференції*. Баку–Ужгород–Дрогобич: Посвіт, 2016. С. 252–254.

6. Ільницький В. Музеї як чинник розвитку військово-патріотичного туризму на Прикарпатті. *Фундаментальні та прикладні дослідження: сучасні науково-практичні рішення і підходи: збірник матеріалів III-ї*

Міжнародної науково-практичної конференції. Баку–Ужгород–Дрогобич: Посвіт, 2017. С. 8–9.

7. Ільницький В., Корсак Р. Проблеми та перспективи розвитку військово-патріотичного туризму. *Фундаментальні та прикладні дослідження: сучасні науково-практичні рішення і підходи: збірник матеріалів II-ї Міжнародної науково-практичної конференції. Баку–Ужгород–Дрогобич: Посвіт, 2017. С. 403–405.*

8. Корсак Р. Використання штучного інтелекту 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. 235–238.*

9. Корсак Р. Готельно-ресторанна освіта у XXI столітті: ключові аспекти та перспективи підготовки фахівців. *Актуальні проблеми розвитку сфери гостинності: перспективи та виклики: матеріали II Міжнародної наукової конференції (24–25 квітня 2024 р.). Ужгород: Вид-во УЖНУ «Говерла», 2024. С. 241–246.*

10. Корсак Р. Готельно-ресторанна освіта: використання європейсько-го досвіду у навчальних програмах України. *Наука і освіта України в умовах російсько-української війни: виклики та завдання в контексті національної безпеки. Том II. Київ – Дрогобич – Львів – Переяслав – Ужгород – Запоріжжя: Видавничий дім «Гельветика», 2024. С. 239–242.*

11. Корсак Р., Годя І. Вимоги до сучасного устаткування у готельно-ресторанних комплексах. *Наука і освіта України в умовах російсько-української війни: виклики та завдання в контексті національної безпеки. Том II. Київ – Дрогобич – Львів – Переяслав – Ужгород – Запоріжжя: Видавничий дім «Гельветика», 2024. С. 243–245.*

12. Корсак Р., Годя І. Роль інформаційних технологій і устаткування у готельно-ресторанному бізнесі: автоматизація процесів та аналітика. *Актуальні питання освіти і науки в умовах сучасної російсько-української війни. Том I. Дрогобич – Ужгород – Тернопіль: Посвіт, 2024. С. 177–179.*

13. Корсак Р.В., Гуштан Т.В., Годя І.М. Роль інноваційного устаткування як чинника підвищення конкурентоспроможності підприємств галузі в умовах євроінтеграції. *Причорноморські економічні студії. 2024. Вип. 87. С. 187–192.*

14. Корсак Р.В., Гуштан Т.В., Кашка М.Ю. Професійна підготовка фахівців у готельно-ресторанній справі: сучасні тенденції та інноваційні методи. *Актуальні питання гуманітарних наук: міжвузівський збірник наукових праць молодих вчених Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка. Дрогобич: Видавничий дім «Гельветика», 2024. Вип. 74. С. 426–431.*

15. Корсак Р.В., Гуштан Т.В., Кашка М.Ю. Сучасні тенденції підготовки фахівців спеціальності «Готельно-ресторанна справа» як чинник підвищення конкурентоспроможності галузі. *Причорноморські економічні студії. Науковий журнал*. 2024. Вип. 86. С. 201–205.

16. Корсак Р.В., Світлинець О.В. Вплив цифровізації на міжнародну готельну індустрію. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку агропродовольчої сфери, індустрії гостинності та торгівлі* [Електронний ресурс]: тези доповідей Міжнар. наук.-практ. конф., 5 листопада 2024 р. Державний біотехнологічний ун-т. Електронні текстові дані. Харків, 2024. С. 455–456.

17. Сакаль Т., Корсак Р. Проблеми підготовки спеціалістів у готельно-ресторанному секторі України. *Наука і освіта України в умовах російсько-української війни: виклики та завдання в контексті національної безпеки*. Том II. Київ – Дрогобич – Львів – Переяслав – Ужгород – Запоріжжя: Видавничий дім «Гельветика», 2024. С. 255–258.

18. Hushtan T., Korsak R. The Role of State Support in the Development of the Hotel and Restaurant Business in the Context of Crisis Phenomena and Eurointegration Processes. *Baltic Journal of Economic Studies*. 2024. Vol. 10. No. 2. P. 78–84.