

**ЛИСАК Ігор**

*аспірант кафедри машинознавства та транспорту,  
Тернопільського національного педагогічного університету  
імені Володимира Гнатюка*

**СІТКАР Степан**

*науковий керівник, кандидат педагогічних наук,  
доцент кафедри машинобудування та транспорту  
Тернопільського національного педагогічного університету  
імені Володимира Гнатюка*

## **ФОРМУВАННЯ ЦИФРОВОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

Сучасний розвиток індустрії гостинності характеризується інтенсивною цифровою трансформацією, що охоплює всі аспекти функціонування підприємств — від операційних процесів до стратегічного управління. Впровадження цифрових платформ бронювання, інформаційних систем управління, мобільних сервісів і технологій штучного інтелекту суттєво змінює характер надання послуг та вимоги до професійної діяльності фахівців [1; 2; 6].

Цифровізація визначається як ключовий чинник підвищення конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного бізнесу [2], а також як стратегічний напрям розвитку індустрії гостинності [1]. Водночас у наукових дослідженнях підкреслюється наявність проблем впровадження цифрових технологій в Україні, зокрема недостатній рівень підготовки персоналу до роботи в цифровому середовищі [4]. Міжнародні дослідження також підтверджують наявність розриву між темпами розвитку технологій та рівнем сформованості відповідних компетентностей у працівників [7].

У зв'язку з цим актуалізується проблема формування цифрової компетентності майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи у процесі їх професійної підготовки.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні сутності, структури та педагогічних умов формування цифрової компетентності майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи.

Цифрова компетентність майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи розглядається як інтегративна характеристика, що включає здатність ефективно використовувати цифрові технології у професійній діяльності, працювати з інформаційними системами, здійснювати цифрову комунікацію та впроваджувати інноваційні рішення [2; 6].

З урахуванням специфіки галузі доцільно виокремити такі компоненти цифрової компетентності:

- інформаційно-аналітичний, що передбачає здатність працювати з інформаційними ресурсами, системами бронювання та базами даних [3];
- технологічний, який охоплює використання спеціалізованих програмних продуктів (PMS, CRM, POS-системи) та засобів автоматизації [3; 4];

- комунікаційний, що включає цифрову взаємодію з клієнтами, управління онлайн-комунікаціями та репутацією [2];
- інноваційний, який передбачає використання сучасних технологій, зокрема штучного інтелекту, для підвищення ефективності обслуговування [5; 8];
- безпековий, що пов'язаний із забезпеченням захисту даних та дотриманням принципів кібербезпеки [4].

Суттєвий вплив на розвиток індустрії гостинності здійснює впровадження технологій штучного інтелекту. Зокрема, AI використовується для персоналізації сервісу, автоматизації обслуговування клієнтів, аналізу їх поведінки та прогнозування попиту [5; 8]. Водночас результати досліджень свідчать про позитивне сприйняття інтелектуальних технологій споживачами, що стимулює їх активне впровадження у практику діяльності підприємств [7].

Зазначені тенденції зумовлюють необхідність формування у майбутніх фахівців відповідних цифрових компетентностей, які забезпечують їхню готовність до професійної діяльності в умовах цифрового середовища [6].

Формування цифрової компетентності має здійснюватися на основі компетентнісного та діяльнісного підходів, що забезпечують орієнтацію на результати навчання та формування практичних умінь.

Доцільно виокремити такі етапи формування цифрової компетентності:

- когнітивний — засвоєння теоретичних знань про цифрові технології та їх роль у професійній діяльності [1];
- операційний — формування практичних умінь використання цифрових інструментів та інформаційних систем [3];
- рефлексивний — здатність до оцінювання ефективності використання цифрових технологій та їх удосконалення [6].

Ефективність формування цифрової компетентності забезпечується реалізацією таких педагогічних умов:

1. Оновлення змісту професійної підготовки з урахуванням сучасних тенденцій цифровізації галузі [2; 4].
2. Інтеграція цифрових технологій у освітній процес [1].
3. Практико-орієнтоване навчання з використанням кейсів і симуляцій [3].
4. Використання цифрових освітніх середовищ і платформ дистанційного навчання [6].
5. Взаємодія з роботодавцями та врахування потреб ринку праці [2; 8].

Важливим є також застосування інноваційних освітніх технологій, зокрема VR- та AR-рішень, які дозволяють моделювати професійні ситуації та сприяють формуванню практичних навичок.

Окрему увагу слід приділити формуванню цифрової культури, що включає етичне використання технологій, відповідальне ставлення до інформації та дотримання норм кібербезпеки [4; 7].

Цифрова трансформація індустрії гостинності зумовлює необхідність формування цифрової компетентності як ключової складової професійної підготовки майбутніх фахівців готельно-ресторанної справи. Цифрова компетентність має комплексну структуру та включає інформаційно-

аналітичний, технологічний, комунікаційний, інноваційний і безпековий компоненти.

Ефективність її формування забезпечується інтеграцією цифрових технологій у освітній процес, практичною спрямованістю навчання, використанням інноваційних педагогічних підходів та орієнтацією на потреби ринку праці.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Плещан Х. Концептуальні механізми цифрової трансформації індустрії гостинності. Київ, 2023. 210 с.
2. Валінкевич Н., Шестакова А. Цифрова трансформація як конкурентна перевага в туризмі та гостинності. Економіка та держава. 2022. № 5. С. 45–49.
3. Панасенко Н. Л. та ін. Цифрова трансформація готельно-ресторанного бізнесу: роль інформаційних систем. Вісник економіки. 2021. № 3. С. 112–118.
4. Головчук Ю. О., Худоба О. М., Боднар Р. О. Діджиталізація індустрії туризму та гостинності: проблеми та перспективи розвитку. Науковий вісник. 2022. № 7. С. 67–72.
5. Поколотний В. В. Використання штучного інтелекту в індустрії гостинності. Харків: ХНУ, 2023. 156 с.
6. Bulican A. The Digital Transformation in the Hospitality Industry: Realities, Trends, Perspectives. Journal of Hospitality Management. 2022. Vol. 45. P. 25–34.
7. Artificial Intelligence in Hospitality Services: Examining Consumers' Receptivity to Unmanned Smart Hotels. International Journal of Hospitality Management. 2021. Vol. 94. P. 102–110.
8. AI in Hospitality: Transforming Service Experience and Efficiency. Hospitality Net. URL: <https://www.hospitalitynet.org> (дата звернення: 08.04.2026).

**ЛИСИЦЬКА Олена**

*кандидат філологічних наук, доцент,  
доцент кафедри іноземних мов*

*Національного юридичного університету  
імені Ярослава Мудрого, м. Харків*

**РОМАНЦОВА Яна**

*кандидат філологічних наук, доцент,  
доцент кафедри іноземних мов*

*Національного юридичного університету  
імені Ярослава Мудрого, м. Харків*

### ОЦІНЮВАННЯ УСНОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК ПРОЦЕСУ: ФОРМУВАЛЬНИЙ ПІДХІД ДО ВИКЛАДАННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ В УНІВЕРСИТЕТАХ

Трансформація вищої освіти та швидка інтеграція цифрових технологій суттєво змінили підходи до викладання іноземних мов на університетському