



УДК 378.004

DIGITAL LITERACY OF FUTURE SERVICE PROFESSIONALS IN THE PROCESS OF SELF-EDUCATION

ЦИФРОВА ГРАМОТНІСТЬ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ПОСЛУГ У ПРОЦЕСІ САМООСВІТИ

Liubarets V.V. / Любарець В.В.*d.ped.s., prof. / д.пед.н., проф.*<https://orcid.org/0000-0001-8238-1289>*Academy of Labour, Social Relations and Tourism,**Kyiv, Kiltseva doroha, 3-A, 03187**Академія праці, соціальних відносин і туризму,**Київ, Кільцева дорога, 3-А, 03187***Spitsyna A.E. / Спіцина А. Є.***s.ped.s., as.prof. / к.пед.н, доц.*<https://orcid.org/0000-0001-9730-6249>*National Transport University,**Kyiv, M. Omelyanovicha-Pavlenko St.,1, 01010,**Національний транспортний університет,**м. Київ, вул. М. Омеляновича-Павленка, 1, 01010***Biriukova O.V. / Бірюкова О.В.***head bachel. deg. depart. / зав. від. бакалаврату*<https://orcid.org/0000-0003-2168-9225>*Kyiv Applied College of Tourism and Hospitality**Kyiv, Romana Mstyslavycha Kniazia St. 26, 02192**Київський фаховий коледж туризму та готельного господарства**Київ, вул. Романа Мстиславича Князя, 26, 02192*

Анотація. У статті сконцентровано увагу на одній з актуальних проблем розвитку цифрової грамотності фахівців сфери послуг у процесі самоосвіти. Виокремлено цифрові тренди сфери послуг, які є детермінантою просування сталого розвитку з екологізацією туризму, рекреації, транспорту, готельного та ресторанного бізнесу зі збереженням культурної спадщини. Акцентовано на цифрових трансформаціях сфери послуг згідно концептів цифрової Економіки 4.0: системі бронювання та адміністрування засобів розміщення, транспортну та ресторанних систем, цифрових продукти дозвілля, анімації, екскурсії, рекреаційних ресурсів. Уточнено семантику поняття «цифрова грамотність». Розкрито важливість QR-кодів медіаплатформ у професійній діяльності майбутніх фахівців сфери послуг та уможливлення використання цифрових засобів у формуванні цифрової грамотності у процесі самоосвіти. Приділено увагу уможливленню використовувати візуалізацію за допомогою цифрового засобу QR-кодів медіаплатформ: презентаційних матеріалів, із аудіо-, відео- рядом, графічною та анімаційною картинкою тощо. Наведено приклади QR-кодів різних медіаплатформ для створення туристичного продукту під час виконання практичних, індивідуальних, самостійних робіт, розв'язання ситуаційних задач задля формування спеціальних (фахових) компетентностей майбутнім фахівцям сфери послуг: бронювання турів, послуг розміщення, трансферу, замовлення послуг харчування, кейтерингу, екскурсії, дозвілля, анімації, транспортних послуг. Зазначено важливість використання майбутніми фахівцями сфери послуг цифрових засобів QR-кодів у професійній підготовці: розумінню можливостей QR-кодів та принципів їх роботи, самостійному пошуку QR-кодів та умінню їх використовувати під час освітнього процесу, спроможність інтеграції QR-кодів у професійну діяльність, розробці інтерактивних проєктів та продуктів з



використанням QR-кодів, мотивації до самоосвіти з метою саморозвитку та самореалізації у професійній діяльності.

Ключові слова: професійна підготовка, цифрова грамотність, сфера послуг, майбутні фахівці сфери послуг, самоосвіта, цифрові засоби, QR-код, медіаплатформа, професійна діяльність.

Вступ.

На сьогодні питання широкого використання цифрових технологій в усіх сферах суспільства є актуальним, зважаючи на подальше зростання рівня цифровізації та віртуалізації бізнесу, політики, влади та освіти. Нова цифрова реальність формує актуальний на сьогодні порядок денний щодо цифровізації, інформатизації та роботизації соціокультурного середовища галузі J Транспорт та послуги. Вказане формує нове глобальне мультинаціональне, мультикультурне, мултирелігійне суспільство, яке все більше уніфікується, стандартизується завдяки поширенню впливу транснаціональних підприємств сфери послуг (туризму та рекреації, готельно-ресторанної справи та кейтерингу, транспорту, охорони праці) на всі процеси в економіці, політиці, соціокультурній діяльності.

На ринку праці персональний склад підприємств сфери послуг постійно змінюється в залежності від рекреаційного об'єкту, виду туризму, готельно-ресторанних або транспортних послуг, збільшується частка разових замовлень від одного споживача, відбуваються постійні екологічні, соціокультурні та політичні зміни в країні. Така ситуація на ринку праці кардинальним чином потребує цифрових трансформацій [5] у сфері послуг. На наш погляд рівень цифрових трансформацій у сфері послуг, особливо з 2019 року, постійно зростає. Так, події 2019 року, а саме карантинні заходи по всьому світові у зв'язку із пандемією корона вірусу (COVID-19), створили передумови для стрімких трансформацій в усіх сферах та процесах економіки [6]. Особливо це стосується сфери надання туристичних, готельно-ресторанних, транспортних та дозвілєвих послуг. Усі комунікації із фізичної площини (офлайн) перейшли у віртуальну (дистанційно та онлайн), це потребує повного переосмислення професійної підготовки майбутніх фахівців сфери послуг та умотивування у них бажання формувати цифрову грамотність. Особливо гострі виклики виникли в



умовах воєнної агресії «рф» проти України, які посилились із початком повномасштабного вторгнення країни-агресора у 2022 році. Такі кардинальні зміни суттєво впливають на потреби майбутніх фахівців сфери послуг комунікувати (офіційні перемовини, неофіційні контакти, рекреаційні послуги, екскурсії, кейтерінг, трансфер та ін.) по новому, змінюючи підходи, традиції, технології інтуїції часу та можливостей, психологію відносин та світосприйняття нових реалій мінливого суспільства.

Вказані зміни відбувалися на таких рівнях як:

- технологічно-технічний (формування цифрової, кібернетичної компетентностей та удосконалення цифрової грамотності);
- морально-психологічний (адаптація до переходу комунікацій не на рівні фізичних контактів, а контактів на рівні цифрових образів суб'єктів комунікацій).

На сьогодні актуальність сказаного у повній мірі проявляється у професійній підготовці майбутніх фахівців сфери послуг з готовністю до саморозвитку, самоудосконалення високого рівня трансверсальних компетентностей: комунікативної, когнітивної, цифрової, кібернетичної (кіберзахист, кібергігієна), креативної тощо. Майбутні фахівці сфери послуг повинні апелювати фаховими, трансверсальними компетентностями та мати пристойний рівень цифрової грамотності задля спроможності самому креативно втілювати цифрові технології у професійній діяльності.

Аналіз досліджень і публікацій.

Концептуальні питання різних аспектів методології цифровізації освіти, адаптації освітніх програм сучасним вимогам розвитку цифрового суспільства, формування цифрової компетентності у професійній підготовці майбутнього фахівця, впровадження інноваційних технологій у оптимізацію професійної підготовки, використання освітніх платформ у освітньому процесі, розвиток цифрової грамотності фахівців різних галузей висвітлено у працях вітчизняних дослідників [3; 9]: Т. Басюк, Н. Бессараб, І. Войтович, О. Войтович, А. Вовкодав, В. Головка, А. Гриценко, А. Гуржій, Н. Зазимко, Л. Карташова, М. Кириченко, Л. Кухар, Г. Лазаренко, М.Малежик, П. Малежик, Н. Марченко, І. Мосякова, І.



Ніколенко, О. Онаць, Т. Романенко, В. Сергієнко, Ю. Сидоренко, Т. Сіткарь, І. Сліпучіна, З. Смутчак, Т. Сорочан, В. Франчук, Н. Франчук, І. Чернецький, Ю. Чичкан, С. Яшанов.

Комплексне вивчення вітчизняних розвідок проблем формування цифрової компетентності та цифрової грамотності у професійній підготовці сприяє розгляду дослідження інтегрування їх у самоосвіті майбутніх фахівців сфери послуг. Тому метою даного дослідження є формування за допомогою цифрового засобу QR-кодів медіаплатформ цифрової грамотності майбутніх фахівців сфери послуг у процесі самоосвіти.

Матеріали та методи. У статті застосовано теоретичний аналіз джерельної бази розвитку цифрової грамотності фахівців сфери послуг у процесі самоосвіти, аналіз атрибутивних компонентів Індустрії 4.0 для означення цифрових трендів сфери послуг; порівняння різних підходів використання у професійній діяльності майбутніх фахівців сфери послуг цифрового засобу QR-кодів для формування спроможності самостійно працювати з різними веб-сайтами.

Таким чином, компаративний аналіз досліджень застосування цифрових засобів розкрив важливість та можливості використання QR-кодів медіаплатформ у формуванні цифрової грамотності майбутніх фахівців сфери послуг у процесі самоосвіти.

Основний текст.

В умовах Економіки 4.0 цифрові технології та системи сприяють розвитку інновацій в індустрії гостинності, є дієвими інструментами масштабування сфери послуг задля «утримання лідерських позицій на ринку та формування унікальних конкурентних переваг» [1]. У секторі туризму, транспорту та сфери послуг цифрові трансформації відбуваються згідно концептів цифрової економіки, наприклад: система бронювання та адміністрування засобів розміщення, транспортні (залізничний, автомобільний, водний, повітряний) та ресторанні системи (резервування, трансфер, кейтеринг, доставка), цифрові продукти дозвілля, анімації, екскурсії, цифрові ресурси. Аналізуючи репрезентовані дослідниками Х. Кагерманн, У.-Д. Лукас, У. Уолстер [4]



атрибутивні компоненти Індустрії 4.0 та можливості обміну цифровою інформацією за допомогою медіаплатформ, ми означили форсайт цифрових трендів сфери послуг (рис.1), який детермінує просування сталого розвитку з екологізацією туризму, рекреації, транспорту, готельного та ресторанного бізнесу зі збереженням культурної спадщини.

Оскільки цифрові тренди (рис.1) продовжують впливати на всі аспекти сфери послуг, гостинності, туристичний та готельно-ресторанний бізнес стикається з необхідністю найму професіоналів з високим рівнем цифрової грамотності.



Рис.1. Цифрові тренди транспорту та сфери послуг

Джерело систематизоване авторами.

У вільній енциклопедії (Вікіпедії) цифрову грамотність зазначено як поєднання технічних та когнітивних здібностей, у нашому дослідженні саме майбутніх фахівців сфери послуг, з використання ними інформаційних та комунікаційних технологій для створення, оцінки та обміну цифровою інформацією за допомогою медіаплатформ [2].



Оволодіваючи цифровими технологіями майбутні фахівці туризму, готельно-ресторанного бізнесу мають можливість працювати на відстані у різних куточках світу над конкретними завданнями, з різними об'єктами, комунікуючи як офлайн, так і онлайн.

Що стосується безпосередньо освітнього процесу, то останнім часом відбувається трансформація традиційної освіти, яка була виключно аудиторного типу (офлайн) у бік змішаної комбінації офлайн та онлайн занять, де викладач займає позицію модератора, фалісінатора змішаної форми навчання [3]. Практика останніх років показала, що дистанційна та онлайн освіта потребують дуже дозованого використання у освітньому процесі з акцентом на ролі самостійної складової професійної підготовки майбутніх фахівців, з метою їх саморозвитку, самоудосконалення задля самореалізації у професійній діяльності.

Вказане потребує оптимізації самоосвіти майбутніх фахівців сфери послуг задля формування достойного рівня їх цифрової грамотності та спроможності здійснювати комунікації на професійному соціокультурному та рекреаційному рівнях в сучасних реаліях цифровізації сфери послуг.

Розвиток здатності майбутніх фахівців сфери послуг до цифрової самоосвіти сприяє оптимізації процесу формування цифрової грамотності під час роботи з джерелами інформації, що уможливорює прояв інтелектуальності та креативності [7] у створенні та реалізації різних проєктів у професійній діяльності.

На сьогодні сучасні цифрові засоби уможливають широко використовувати візуалізацію за допомогою медіаплатформ з використанням презентаційних матеріалів, із аудіо-, відео- рядом, графічною та анімаційною картинкою тощо. Особливо популярним у сфері послуг є використання QR-кодів, що сприяють цифровій трансформації сфери, роблячи її важливим компонентом сучасної цифрової економіки.

Застосування майбутніми фахівцями сфери послуг QR-кодів дозволяє миттєве отримання інформації та доступність вибору та замовлення/отримання



послуг туризму, транспортування, готельно-ресторанного бізнесу, трансферу, дозвілля, безпеки та ін. У результаті QR-коди надають додаткові зручності майбутнім фахівцям сфери послуг у навігації створення якісної інноваційної послуги та служать шлюзами для пошуку засобів розміщення, трансферу, перлин культурної спадщини [8], інновацій та традицій в українській та світовій кухні, побудові екскурсійних маршрутів, віртуальних екскурсій, заходів дозвілля, анімації та ін.

Тому у самоосвіті майбутніх фахівців сфери послуг важливим є навчити використовувати QR-кодів, як творчого цифрового контенту, для створення інноваційних проєктів з урізноманітненням комплексу надання послуг. Одним із методичних супроводів побудови проєктів та презентацій є глосарій QR-кодів медіаплатформ сфери послуг, елемент якого відображений у таблиці 1.

Таблиця 1 - Приклади QR-кодів медіаплатформ сфери послуг

(Джерело систематизоване авторами)

Назва послуги	Назва платформ	Медіаплатформи	QR-коди
Бронювання турів	Join UP!	https://joinup.ua	
	Coral Travel Україна	https://www.coraltravel.ua/	
	TUI	https://www.tui.ua	
	Anex Tour Україна	https://www.anextour.com.ua/	
	TEZ Tour Україна	https://www.teztour.ua/	
Бронювання послуги розміщення	Booking.com	https://www.booking.com	
	Hotels24.ua	https://hotels24.ua	
	Visit Ukraine	https://preprod4w35f5ov05356.visitukraine.today/uk/blog/6288/new-hotel-booking-system-from-visit-ukraine-the-perfect-solution-for-traveling-in-ukraine-in-2025?utm_source=chatgpt.com	
	HutsHub	https://delo.ua/news/konkurent-booking-ukrayinci-zapustili-persu-platformu-bronyuvannya-budinkiv-na-prirodi-443718/?utm_source=chatgpt.com	
Бронювання трансферу	KiwiTaxi	https://kiwitaxi.com	
	Hopra	https://www.hoppa.com	



	GetTransfer	https://gettransfer.com	
	S-Transfer	https://stransfer.com.ua/uk/	
	Taxi-Transfer	https://taxi-transfer.com.ua/	
Замовлення послуг харчування	Bolt Food	https://bolt.eu/uk-ua/food/	
	UFood	https://ufood.com.ua/ua/	
	Zakaz.ua	https://zakaz.ua/uk/	
	Glovo	https://glovoapp.com/ua	
	Uber Eats	https://www.ubereats.com	
	Raketa	https://ww1.raketaapp.com/?usid=17&utid=38936979435	
	Eda.ua	https://kyiv.sushi-master.ua/	
	Figaro Catering	https://figaro.ua/uk	
	Знак якості	https://znakyakosti.com/	
Анімація	Wow Party	https://www.wowparty.com.ua/animatory?utm_source=chatgpt.com	
	Animazzio	https://animazz.io/uk/?utm_source=chatgpt.com	
	AnimateMe	https://animateme.com.ua/?utm_source=chatgpt.com	
	Івент-агенція Luxury Communication	https://www.luxury.dp.ua/animasiya/	
Дозвілля/ Екскурсія	GetYourGuide	https://www.getyourguide.com	
	Visit Ukraine	https://visitukraine.today/uk/tours	
	Країна UA	https://kraina-ua.com/en/tours/tours-ukraine	
	ЕтноСвіт	https://etnosvit.com/uk/ukraine.html	
	Авторський Тур	https://author-tour.com.ua/ua	
	All-Tickets	https://all-tickets.com.ua/tickets-concert/?utm_source=chatgpt.com	
	Віртуальні екскурсії	https://vchymo.com/app/category/virtual-tours?utm_source=chatgpt.com	

Використання глосарію, як приклад, можливо під час вивчення фахівцями сфери послуг алгоритму створення туристичного продукту під час виконання



практичних, індивідуальних, самостійних робіт, розв'язання ситуаційних задач: бронювання турів, послуг розміщення, трансферу, замовлення послуг харчування, кейтерінгу, екскурсії, дозвілля, анімації. Позитивним у використанні майбутніми фахівцями сфери послуг QR-кодів при створенні презентацій, проєктів супроводжується позитивними емоціями, що умотивовує їх до самоосвіти та самореалізації.

Можливо запланувати під час виконання практичних робіт, презентацій та проєктів майбутнім фахівцям сфери послуг збір інформації яку представити у вигляді схем з QR-кодів, що сприятиме формуванню спроможності самостійно працювати з різними веб-сайтами.

Позитивним у використанні QR-кодів медіаплатформ є прискорення можливості розробки та впровадження новітніх проєктів сфери послуг та урізноманітнення забезпечення задоволення запитів та потреб споживачів туристичних, готельно-ресторанних, транспортних, анімаційних та інших послуг. Використання майбутніми фахівцями сфери послуг QR-кодів у професійній підготовці сприяє: формуванню їх цифрової грамотності, індивідуалізації, прояву креативності та розкритті творчого потенціалу.

Висновок.

Отже очікувані результати використання майбутніми фахівцями сфери послуг цифрових засобів QR-кодів у професійній підготовці сприяє: розумінню можливостей QR-кодів та принципів їх роботи, самостійному пошуку QR-кодів та умінню їх використовувати під час освітнього процесу, спроможність інтеграції QR-кодів у професійну діяльність, розробці інтерактивних проєктів та продуктів з використанням QR-кодів, мотивації до самоосвіти з метою саморозвитку та самореалізації у професійній діяльності.

Цифрова грамотність сьогодні визначена як одна з ключових для навчання впродовж життя, яка сприяє розвитку критичного мислення, цифрової активності, саморозвитку та самовираження для самореалізації у професійній діяльності.

В подальшому важливо розробити спільно із стейкхолдерами комплексну



програму формування цифрової грамотності майбутніх фахівців сфери послуг в умовах неформальної освіти та імплементації її результатів у професійну підготовку з урахуванням викликів сучасного мінливого суспільства.

Література:

1. Босовська, М.В., Бойко, М.Г., Охріменко, А.Г. (2021). Цифрові технології як драйвери трансформації туристичної системи. // Матеріали II Міжнародна науково-практична конференція «Сталий розвиток туризму на засадах партнерства: освіта, наука, практика» (м. Львів, 27-29 жовтня 2021 р.) Львів: ЛТЕУ, 123-127. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/bosovska3.htm.
2. Вікіпедія. Цифрова грамотність. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Цифрова_грамотність.
3. Гуржій, А, Карташова, Л, Вовкодав, А. (2025). Аудиторно-дистанційна (змішана) форма організації освітнього процесу післядипломного навчання лікарів: особливості методики. / Нові технології навчання: збірник наукових праць. ДНУ «Інститут модернізації змісту освіти». Київ. 99. 59-70. DOI: <https://doi.org/10.52256/2710-3560.2025.99.06>.
4. Kagermann, H., Lukas, W.-D., Wahlster, W. (2011). Industrie 4.0: Mit dem Internet der Dinge auf dem Weg zur 4. industriellen Revolution // VDI Nachrichten. Vol.1.
5. Liubarets, V., Bakhmat, N., Kurylo, L., Spitsyna, A., & Biriukova, O. (2022). Formation of Transversal competences of future economists in the conditions of digital space. Journal of Higher Education Theory and Practice, 22(14), 67-80. DOI: <https://doi.org/10.33423/jhetp.v22i14.5536>
6. Liubarets, V., Zinkova, I., Zemlina, Y., Voroshylova, H., & Tymeichuk, A. (2022). The development of creative tourism in Ukraine and globally during the COVID-19 pandemic. *Turyzm/Tourism*, 32(2), 145–161. DOI: <https://doi.org/10.18778/0867-5856.32.2.08>
7. World Economic Forum. (2019). *8 digital life skills all children need – and a plan for teaching them*. URL: <https://www.weforum.org/stories/2016/09/8-digital-life->



skills-all-children-need-and-a-plan-for-teaching-them/

8. Spitsyna A. (2023). Цифрова культура в управлінні персоналом транспортної галузі України. / Automobile Roads and Road Construction, № 113.2, 202-214 202-215. <https://doi.org/10.33744/0365-8171-2023-113.2-202-214>

9. Цифрова трансформація освіти: теоретико-методичні засади: монографія / за заг. ред. В. П. Сергієнка; за наук. ред. Н. П. Франчук. Київ : Видавництво УДУ імені Михайла Драгоманова, 2024. 382 с. DOI: <https://doi.org/10.31392/UDU-mono-k-ННППК-2024>

Abstract. *The article focuses on one of the current problems of developing digital literacy of service professionals in the process of self-education. The digital trends of the service sector are highlighted, which are a determinant of promoting sustainable development with the greening of tourism, recreation, transport, hotel and restaurant business with the preservation of cultural heritage. The emphasis is on digital transformations of the service sector according to the concepts of the Digital Economy 4.0: the system of booking and administration of accommodation facilities, transport and restaurant systems, digital leisure products, animations, excursions, recreational resources. The semantics of the concept of "digital literacy" is clarified. The importance of QR codes of media platforms in the professional activities of future service professionals and the possibility of using digital tools in the formation of digital literacy in the process of self-education are revealed. Attention is paid to the possibility of using visualization using the digital means of QR codes of media platforms: presentation materials, with audio, video, graphic and animated images, etc. Examples of QR codes of various media platforms are given for creating a tourist product during practical, individual, independent work, solving situational tasks for the formation of special (professional) competencies for future specialists in the service sector: booking tours, accommodation services, transfers, ordering food services, catering, excursions, leisure, animation, transport services. The importance of using QR codes as digital tools in professional training by future service professionals is noted: understanding the capabilities of QR codes and the principles of their operation, independent search for QR codes and the ability to use them during the educational process, the ability to integrate QR codes into professional activities, the development of interactive projects and products using QR codes, motivation for self-education for the purpose of self-development and self-realization in professional activities.*

Keywords: *professional training, digital literacy, service sector, future service sector specialists, self-education, digital tools, QR code, media platform, professional activities.*

Статтю надіслано 15.08.2025 р.

© Любарець В.В., Спіцина А.Є., Бірюкова О.В.