



Міністерство освіти і науки України
Мукачівський державний університет
Управління туризму та курортів Закарпатської ОДА
Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці
Луцький національний технічний університет
Черкаський національний університет ім. Б. Хмельницького
Інститут регіональних досліджень ім. М. І. Долішнього

Всеукраїнська науково-практична інтернет-конференція

***«СУЧАСНІ ТРАНСФОРМАЦІЇ СЕРВІСНОЇ ЕКОНОМІКИ:
ТУРИЗМ, РЕКРЕАЦІЯ ТА КОМЕРЦІЙНІ ПОСЛУГИ»***



27–28 вересня 2024 року

Україна, Мукачево

**Міністерство освіти і науки України
Мукачівський державний університет
Управління туризму та курортів Закарпатської ОДА
Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці
Луцький національний технічний університет
Черкаський національний університет ім. Б. Хмельницького
Інститут регіональних досліджень ім. М.І. Долішнього**

**СУЧАСНІ ТРАНСФОРМАЦІЇ СЕРВІСНОЇ ЕКОНОМІКИ:
ТУРИЗМ, РЕКРЕАЦІЯ ТА КОМЕРЦІЙНІ ПОСЛУГИ**

**MODERN TRANSFORMATIONS OF THE SERVICE
ECONOMY: TOURISM, RECREATION AND COMMERCIAL
SERVICES**

**Збірник тез доповідей
Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції
27–28 вересня 2024 року**

**Україна, Мукачево
2024**

УДК 338.486.1.02-044.922:[338.48-53:338.48-6](043.2)С91

*Рекомендовано до поширення через мережу Інтернет
Науково-технічною радою Мукачівського державного університету
(протокол № 8 від 28 жовтня 2024 р.)*

С91

Сучасні трансформації сервісної економіки: туризм, рекреація та комерційні послуги: збірник тез доповідей Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (м. Мукачево, 27–28 вересня 2024 р.) /ред. кол.: Т.Д. Щербан (гол. ред.) та ін. Мукачево: МДУ, 2024. 130 с.

***Відповідальний за випуск:** Надія ГОБЛИК-МАРКОВИЧ – кандидат економічних наук, доцент, завідувач кафедри менеджменту, управління економічними процесами та туризму.*

***Технічний редактор:** Надія КАМПОВ – старший викладач кафедри менеджменту, управління економічними процесами та туризму.*

Редакційна колегія: Щербан Т.Д. – д. психол. н., професор (голова); Гоблик В.В. – д.е.н., професор; Маслиган О.О. – д.е.н., професор; Гоблик-Маркович Н.М. – к.е.н., доц.; Папп В.В. – д.е.н., професор; Медвідь Л.І. – к.е.н., доц.; Пугачевська К.Й. – к.е.н., доцент; Кампов Н.С. – ст. викладач.

У збірнику тез за матеріалами Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції, що проводилася кафедрою менеджменту, управління економічними процесами та туризму Мукачівського державного університету, висвітлюються погляди науковців, аспірантів, слухачів магістратури, представників підприємницьких структур на актуальні проблеми сучасної трансформації сервісної економіки.

Тематика конференції охоплює наукові, освітні та практичні погляди на пошук інноваційних ідей трансформації туризму, рекреації та інших послуг у постіндустріальній економіці; визначення стратегічних пріоритетів розвитку на регіональному та міжнародному рівнях.

Матеріали подано в авторській редакції. Автори опублікованих матеріалів відповідають за точність наведених фактів, цитат, власних імен, статистичних матеріалів та інших відомостей.

УДК 338.486.1.02-044.922:[338.48-53:338.48-6](043.2)

Матеріали конференції доступні для перегляду на офіційному сайті університету за адресою <https://msu.edu.ua/konferenciji-seminari>

© Мукачівський державний університет, 2024

© Кафедра менеджменту, управління економічними процесами та туризму, 2024

Анжела ЛИЗАНЕЦЬ
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту,
управління економічними процесами та туризму
Олександра РУСИН
здобувач ОС «Бакалавр» спеціальності 073 «Менеджмент»
Мукачівський державний університет

ЦИФРОВІ ТРЕНДИ РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Через світову пандемію COVID-19 економіка будь-якої держави зазнала негативного впливу. Ресторанному бізнесу також не вдалося його оминати: неспроможність населення відвідувати заклади громадського харчування змушувала підприємства згортатися чи зачинятися. Однак, ті, які зуміли адаптуватися до складних сучасних реалій, відкрили для себе шлях активної цифровізації, діджиталізації та інтеграції технологій у різні бізнес-процеси. Ці технології зміцнили свої позиції та продовжують закріплюватись і в сучасних реаліях функціонування в умовах військового стану. Згідно проведеного аналізу [1, 2, 3, 4] до головних цифрових трендів, які зараз впливають на розвиток вітчизняного ресторанного бізнесу, належать цифровий маркетинг, штучний інтелект, QR-коди, мобільні додатки, автоматизація бізнес-процесів, управління базами даних.

Цифровий маркетинг забезпечує взаємодію закладу з клієнтами через нетрадиційні способи. По-перше, це SSM-просування послуг. За допомогою таких платформ як Instagram, Facebook, TikTok, Telegram, Viber ресторатори можуть значно підвищити пізнаваність свого закладу, підтримувати зв'язок з постійними клієнтами, повідомляючи їх про зміни в меню, нові ціни, акції, спеціальні страви до важливих подій тощо. Звичайно, це сприяє нарощуванню обсягів продаж. По-друге, співпраця з інфлюенсерами та блогерами дозволяє закладам індустрії гостинності залучати нових клієнтів, для яких авторитетною є думка їхніх кумирів. По-третє, наявність веб-сайту закладу і його активне ведення (публікація повідомлення про графік роботи, прийняття замовлення онлайн на доставку та самовивіз, інформація про останні новини у формі дописів у розділі блогу) допомагає збільшити охоплення та пізнаваність бренду.

Штучний інтелект поступово проникає у всі сфери життя. Так, у ресторанному бізнесі дає змогу робити замовлення за допомогою голосового управління, а розумні кіоски здатні розпізнавати обличчя відвідувачів і замовляти їм їжу та напої, яким вони надають перевагу [2]. Штучний інтелект застосовується також для автоматизації поширення кадрових оголошень на популярних платформах й таким чином вирішення проблеми нестачі кадрів.

Все більше ресторанів відмовляються від паперових меню, віддаючи перевагу QR-кодам. QR-меню для ресторанів зручні тим, що не потребують додаткового обладнання. QR-коди можуть містити різноманітну інформацію, включаючи меню, умови доставки та історію закладу. Вони можуть бути використані і як календар акцій та подій, які заплановані закладом, або для

переадресації відвідувачів на сторінку з відгуками чи за посиланням на оплату [4]. Це все спрощує процеси у сфері обслуговування.

Мобільні додатки – ще один інструмент оптимізації роботи в індустрії гостинності. Можуть бути застосовані для замовлення їжі, бронювання столиків, впровадження програм лояльності, пропонування найновішого меню та швидкого отримання зворотного зв'язку. Хоча технічно це можна реалізувати за допомогою окремих сервісів, набагато краще об'єднати їх у повноцінний мобільний додаток для зручності як клієнтів, так і персоналу закладу. Якісні мобільні додатки залучають нових клієнтів, утримують інтерес існуючих і підвищують прибутковість ресторанного бізнесу.

Підбір та утримання персоналу є однією з найбільших проблем на ринку ресторанного бізнесу. В Україні ця проблема стала особливо гострою через вимушену міграцію мільйонів громадян. Така тенденція спонукала підприємців приділяти більше уваги автоматизації та роботизації бізнес-процесів. Роботів залучають як технічний персонал до прибирання та миття посуду в закладах, а також до процесу обслуговування - прийому відвідувачів, прийому замовлень і доставки, що дає змогу скоротити витрати на обслуговування [2]. Такі інновації в ресторанній індустрії можуть спростити прості рутинні операції, але не можуть повністю замінити людину.

Щодо технології Big Data, то вона передбачає збір, зберігання та аналіз великих обсягів інформації з різних джерел, включаючи соціальні мережі, додатки, онлайн-медіа, форуми тощо. Обробка «великих даних» допомагає виявити поведінкові та інші характеристики цільової аудиторії для організації в цілому, послуг, що надаються, або продуктів, що пропонуються. Отримані дані полегшують прогнозування поведінки споживачів послуг, тенденцій щодо прибутку, розуміння та виявлення факторів, що впливають на рішення в процесі купівлі, а також покращують комунікацію між підприємствами ресторанного бізнесу та їхніми клієнтами.

Отже, використання сучасних цифрових рішень у ресторанному бізнесі може допомогти пришвидшити бізнес-процеси та надати клієнтам кращий досвід. Підприємці, які зволікають із впровадженням технологічних інновацій у свій бізнес, незабаром почнуть відставати від своїх конкурентів на ринку. Тому впровадження цифрових трендів — це не лише відповідь на сучасні виклики, а й можливість для ресторанного бізнесу розвиватися та процвітати в умовах швидко змінюваного ринку.

Список використаних джерел

1. Олійник, О. В., Шестакова, А. В., Ярмолук, Д. І. (2023). Напрями цифровізації ресторанного бізнесу. *Економіка, управління та адміністрування*, №1(103), с. 15–21. URL: [https://doi.org/10.26642/ema-2023-1\(103\)](https://doi.org/10.26642/ema-2023-1(103))

2. Бурак, В. Г., Тюхтенко, Н. А. (2023). Сучасні інтерактивні технології управління у просуванні послуг готельно-ресторанного бізнесу. *Ринкова економіка: сучасна теорія і практика управління*, 22 (1(53)), с. 37–53. URL: [https://doi.org/10.18524/2413-9998.2023.1\(53\).288740](https://doi.org/10.18524/2413-9998.2023.1(53).288740)

3. Ткачук, В. О., Шестакова, А. В. Використання мобільних додатків для

цифровізації бізнес-процесів у ресторанному бізнесі та їх оптимізація на основі методу А/В тестування. *Економіка, управління та адміністрування*, № 4(102). 2022, с. 28–34. URL : [https://doi.org/10.26642/ema-2022-4\(102\)-28-34](https://doi.org/10.26642/ema-2022-4(102)-28-34)

4. ТОП-13 трендів у ресторанному бізнесі у 2024 році URL: <https://joinposter.com/ua/post/restoranni-trendy>

Анжела ЛИЗАНЕЦЬ

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту,
управління економічними процесами та туризму

Роман ПИВОВАРОВ

здобувач ОС «Магістр» спеціальності 073 «Менеджмент»
Мукачівський державний університет

НАПРЯМКИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ HR-МЕНЕДЖМЕНТУ ОРГАНІЗАЦІЙ

Цифровізація процесів діяльності та управління суб'єктами господарювання викликає суттєві зміни у організації роботи різних функціональних підрозділів, та служби персоналу, зокрема.

Цифрові тренди оптимізації HR-процесів передбачають впровадження аналітичних, соціальних, мобільних і хмарних технологій для виконання кадрових функцій, покращення комунікації і взаємодії працівників, стимулювання продуктивності праці тощо.

Функціонування в умовах військового стану в Україні сприяє поглибленню цифровізації та прискорює розвиток цифрової інфраструктури. Використання цифрових технологій формує передумови легкого доступу до необхідних ресурсів, а також можливість роботи у віддаленому режимі, при цьому забезпечуючи належну продуктивність як окремого працівника, так і підприємства загалом.

Цифровізація забезпечує зростання гнучкості зайнятості, полегшення доступу до нових знань, розширення можливостей розвитку практичних навичок, рівня компетентності та професіоналізму.

Аналіз різних наукових джерел [1, 2, 3] дав змогу окреслити основні види інформаційних технологій, що можуть бути використані для цілей HR-менеджменту в сучасних умовах:

1) інтернет-технології (корпоративні веб-сайти, електронна пошта, соціальні мережі, професійні спілки, програми миттєвого обміну повідомленнями);

2) аналіз баз даних (Big Data base) (виявлення та аналіз плинності кадрів, кадрове планування, виявлення прогалин в якості робочої сили та ін.);

3) хмарні технології (SaaS, PaaS, IaaS, BPMonline CRM, ASoft CRM, Бітрікс-24);

ЗМІСТ

СЕКЦІЯ 1. КРАЄЗНАВЧІ ДОСЛІДЖЕННЯ В ТУРИЗМІ ТА РЕКРЕАЦІЇ

Ільтьо Тетяна, Стецько Василь. СІЛЬСЬКИЙ ЗЕЛЕНИЙ ТУРИЗМ – ПРІОРИТЕТНИЙ НАПРЯМОК РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ НА ЗАКАРПАТТІ	5
Кочан Василь. АРХЕОЛОГІЧНА КАРТА ЯК ВІЗИТІВКА ПІЗНАВАЛЬНОГО ТУРИЗМУ УЖГОРОДЩИНИ	6
Малець Олександр, Жеребак Оксана. МУЗЕЙ ПРИКЛАДНОГО МИСТЕЦТВА ЗАКАРПАТТЯ МДУ ЯК ЦЕНТР КРАЄЗНАВЧИХ ДОСЛІДЖЕНЬ	8
Олександр Малець, Діана Штерр. МУЗЕЙНИЙ ТУРИЗМ ЯК СКЛАДОВА КУЛЬТУРНОГО ТУРИЗМУ	10
Матей Золтан, Касинець Отокар. КУЛЬТУРНІ ТРАДИЦІЇ УГОРЦІВ ЗАКАРПАТТЯ ЯК СКЛАДОВА ЧАСТИНА ТУРИСТИЧНОЇ ТА РЕКРЕАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ	12

СЕКЦІЯ 2. ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ СЕРВІСНОЇ ЕКОНОМІКИ

Верецький Алан, Маслиган Олена. ЦИФРОВІ ІННОВАЦІЇ В ТУРИСТИЧНІЙ ПОЛІТИЦІ УКРАЇНИ	15
Жирний Роман, Семикіна Марина. ВПЛИВ ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ УПРАВЛІННЯ НА СТРАТЕГІЧНИЙ РОЗВИТОК ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАД	17
Лизанець Анжела, Левко Тарас. SMART-ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ЕФЕКТИВНИЙ ЗАСІБ УПРАВЛІННЯ РЕСУРСАМИ ПІДПРИЄМСТВА	19
Лизанець Анжела, Русин Олександра. ЦИФРОВІ ТРЕНДИ РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	21
Лизанець Анжела, Пивоваров Роман. НАПРЯМКИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ HR-МЕНЕДЖМЕНТУ ОРГАНІЗАЦІЙ	23
Микуланинець Світлана, Рега Владислав. МОЖЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ПІДПРИЄМНИЦЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	25
Черничко Тетяна. ВПЛИВ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ОПТИМІЗАЦІЮ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ У СЕРВІСНІЙ ЕКОНОМІЦІ	27
Чизмар Іван. БІЗНЕС-МОДЕЛІ КІБЕРСПОРТИВНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ	29

СЕКЦІЯ 3. МЕНЕДЖМЕНТ І МАРКЕТИНГ ТУРИЗМУ, РЕКРЕАЦІЇ ТА КОМЕРЦІЙНИХ ПОСЛУГ

Джунковська Катерина. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДЕРЖАВНО-ПРИВАТНОГО ПАРТНЕРСТВА В УКРАЇНІ	32
Гоблик-Маркович Надія, Капітан Едуард. КОНТРОЛЬ І МОНІТОРИНГ ЯК ОСНОВА ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ	34
Ільтьо Тетяна, Синетар Антон. МІСЦЕ ТАРГЕТИНГУ В СИСТЕМІ КОМУНІКАЦІЙ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ	36



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>