



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

інше.

Загалом, цифровізація HR-менеджменту відкриває значні можливості для підвищення ефективності управління персоналом, але вимагає уважного підходу до безпеки даних і впровадження нових технологій для забезпечення балансу між автоматизацією та соціально-орієнтованим підходом до роботи з персоналом.

### **Список використаних джерел**

1. Данилевич Н., Рудакова С., Щетініна Л., Касяненко Я. Діджіталізація HR-процесів у сучасних реаліях. *Галицький економічний вісник. ТНТУ*. 2020. № 3 (64). С. 147–156.

2. Могильна Л.М., Орехова А.І., Хромушина Л.А. Використання інноваційних іт технологій для HR-менеджменту. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 44. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1829>.

3. Писаревська Г.І. Тенденції розвитку використання digital технологій в управлінні персоналом. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія Економічні науки. Вип. 41, 2021. С. 54–60.

**Світлана МИКУЛАНИНЕЦЬ**

кандидат економічних наук, старший викладач  
кафедри менеджменту, управління  
економічними процесами та туризму

**Владислав РЕГА**

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

## **МОЖЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ПІДПРИЄМНИЦЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

Розвиток сучасних технологій штучного інтелекту, які демонструють значний потенціал як для глобального розвитку, так і для бізнесу, становить наукову та практичну проблему, що характеризується високою складністю і багатогранністю. З одного боку, інтеграція штучного інтелекту може сприяти вирішенню нагальних економічних, соціальних і екологічних викликів у контексті цифрової трансформації економіки. З іншого боку, ця інтеграція супроводжується значною кількістю невизначеностей, дебатів і неоднозначних питань, які потребують термінового вирішення.

Під терміном «штучний інтелект» узагальнено розуміють розділ комп'ютерної лінгвістики та інформатики, що займається вивченням найбільш ефективних алгоритмів самостійного пошуку і прийняття рішень шляхом формалізації завдань, аналогічних тим, які виконує людина, а також тих, що людина не може виконати.

При розгляді штучного інтелекту важливо враховувати його основні складові:

1. Data Science – процес аналізу даних для прийняття управлінських рішень, що включає методи збору та обробки інформації, оцінку ризиків, моделювання і прогнозування за допомогою інформаційних і телекомунікаційних технологій.

2. Machine Learning – підрозділ штучного інтелекту, спрямований на використання статистичних методів для надання комп'ютерам здатності до «навчання» і підвищення продуктивності під час виконання завдань.

3. Deep Learning – технологія, що базується на навчанні ознак даних для заміни ручних процесів автоматичними або напівавтоматичними алгоритмами.

4. Computer Vision – підгалузь штучного інтелекту, яка охоплює теорії, методи та технології для створення комп'ютерних систем, здатних виявляти та відстежувати об'єкти.

Зокрема, численні програми дозволяють персоналу організацій швидко взаємодіяти з клієнтами. Яскравим прикладом є чат-боти, які оперативно реагують на запити і швидко надають відповіді. Інші приклади застосування штучного інтелекту в підприємстві включають спам-фільтри, автоматизацію рутинних завдань, класифікацію електронної пошти, прогнозування продажів, комплексну аналітику даних, інтелектуальних помічників (наприклад, Siri, Cortana, Google Now), моніторинг і контроль безпеки інформації, а також інтелектуалізацію внутрішньої та корпоративної інфраструктури.

Штучний інтелект також є надійним інструментом у фінансовій сфері (знижує витрати, забезпечує прогнозування) та в промисловості (сприяє підвищенню продуктивності праці і якості продукції). У маркетингу штучний інтелект часто використовують для персоналізації та консультування клієнтів (розумні боти), інтелектуального обслуговування, персоналізації реклами, розпізнавання образів, оптимізації таргетингу оголошень у режимі реального часу, а також автоматизації веб-дизайну.

У банківській справі технології штучного інтелекту застосовуються у сферах управління ризиками та прогнозування. Значно поширене використання чат-ботів у мобільних банківських додатках для покращення взаємодії з клієнтами. Технології боротьби з шахрайством і аналізу загроз також використовуються для підвищення інформаційної безпеки, шляхом створення спеціальних баз даних.

У промисловості елементи штучного інтелекту використовуються для контролю виробничих процесів, їх оптимізації, діагностики обладнання та автоматизації. Такі технології, як аналіз купівельної активності, управління закупівлями, розробка персоналізованих програм лояльності та глибока аналітика, також активно застосовуються в торгівлі.

Штучний інтелект знаходить застосування в електронній комерції, дистанційному управлінні роботами, охороні здоров'я, освіті, транспорті та інших сферах. Попри високу вартість, складність впровадження та пов'язані ризики, інтеграція елементів штучного інтелекту стає дедалі популярнішою серед керівників бізнесу. Експерти оцінюють вплив штучного інтелекту та

інших інноваційних технологій на економіку як вищий за вплив політичних ризиків або змін клімату.

Трансформаційні зміни, що відбуваються в світі під впливом глобалізації та цифровізації, зумовлюють необхідність удосконалення, впровадження і використання технологій штучного інтелекту в економічних процесах. В умовах подальшої цифровізації їх інноваційний характер здатний забезпечити стійкі конкурентні переваги як окремим компаніям, так і країні в цілому.

#### **Список використаних джерел**

1. Кузьомко В.М., Бурангулова В.В. Можливості використання штучного інтелекту в діяльності сучасних підприємств. *Економіка та суспільство*. 2021. №32.

2. Петренко А. Штучний інтелект і право. URL: <https://www.businesslaw.org.ua/artificial-intelligence/>

3. Глибовець М. М., Олецький О.В. Системи штучного інтелекту. URL: <http://kist.ntu.edu.ua/textPhD/ArtificIntell>

**Тетяна ЧЕРНИЧКО**

доктор економічних наук, професор,  
завідувач кафедри економіки та фінансів  
Мукачівський державний університет

### **ВПЛИВ ЦИФРОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ НА ОПТИМІЗАЦІЮ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ У СЕРВІСНІЙ ЕКОНОМІЦІ**

У сучасному світі сервісний сектор відіграє ключову роль в економіках більшості країн. З розвитком технологій та глобалізацією, споживачі очікують високоякісних, швидких і персоналізованих послуг. Це створює тиск на компанії щодо покращення сервісів, що робить цифрову трансформацію необхідною для збереження конкурентоспроможності.

Цифрові технології, такі як штучний інтелект, машинне навчання, автоматизація, хмарні обчислення та Інтернет речей (IoT), швидко інтегруються в різні галузі, включаючи сервісний сектор. Вони відкривають нові можливості для бізнесу, поліпшуючи ефективність процесів, знижуючи витрати і підвищуючи якість обслуговування клієнтів.

Цифрові інструменти, такі як чат-боти, онлайн-сервіси, мобільні додатки і аналітика даних, дозволяють покращувати клієнтський досвід, надаючи більш інтерактивне і ефективне обслуговування.

Використання сучасних технологій у сервісній економіці є ключовим чинником для підвищення ефективності, покращення клієнтського досвіду та оптимізації бізнес-процесів. Технології сприяють трансформації традиційних сервісів і дозволяють компаніям адаптуватися до швидко змінюваних ринкових умов.

1. Штучний інтелект (AI) та машинне навчання (ML): завдяки AI компанії можуть аналізувати великі обсяги даних клієнтів і надавати персоналізовані пропозиції, що підвищує рівень задоволеності клієнтів. Наприклад, у сфері

## ЗМІСТ

### СЕКЦІЯ 1. КРАЄЗНАВЧІ ДОСЛІДЖЕННЯ В ТУРИЗМІ ТА РЕКРЕАЦІЇ

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

### СЕКЦІЯ 2. ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ СЕРВІСНОЇ ЕКОНОМІКИ

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

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

|  |    |
|--|----|
| <b>Джунковська Катерина.</b> ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ДЕРЖАВНО-ПРИВАТНОГО ПАРТНЕРСТВА В УКРАЇНІ                        | 32 |
| <b>Гоблик-Маркович Надія, Капітан Едуард.</b> КОНТРОЛЬ І МОНІТОРИНГ ЯК ОСНОВА ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ | 34 |
| <b>Ільтьо Тетяна, Синетар Антон.</b> 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](http://www.msu.edu.ua)

E-mail: [info@msu.edu.ua](mailto:info@msu.edu.ua), [pr@mail.msu.edu.ua](mailto: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/>