



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

IV Всеукраїнська науково-практична інтернет- конференція

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



30 вересня 2025 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**

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

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

**Збірник тез доповідей
IV Всеукраїнської науково-практичної інтернет-
конференції
30 вересня 2025 року**

**Україна, Мукачево
2025**

УДК 330:338.4-044.922:[338.486.1:338.48-53:338.48-6:658.8](043.2)

*Рекомендовано до поширення через мережу Інтернет
Науково-технічною радою Мукачівського державного університету
(протокол № 7 від 13 жовтня 2025 р.)*

C91

Сучасні трансформації сервісної економіки: туризм, рекреація та комерційні послуги: збірник тез доповідей IV Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (м. Мукачєво, 30 вересня 2025 р.) /ред. кол.: Л.І. Капітан (гол. ред.) та ін. Мукачєво: МДУ, 2025. 159 с.

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

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

Редакційна колегія: Капітан Л.І. – д. іст. н., професор (голова); Туріс І.Ю. – к.філол.н., професор; Папп В.В. – д.е.н., професор; Гоблик-Маркович Н.М. – к.е.н., доц.; Лизанець А.Г., к.е.н., доц.; 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, здобувачів бакалаврату та 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 і 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.

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

© Мукачівський державний університет, 2025

© Кафедра менеджменту, управління економічними процесами та туризму, 2025

З. Заяць А. І., Буга О. Р. Роль цифрових інновацій у забезпеченні стійкості та трансформаційної спроможності підприємств в Україні. *Актуальні питання економічних наук* 2024, № 6. URL: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14628857>.

УДК 004.9:338.488.2:640.43(043.2)

Анжела ЛИЗАНЕЦЬ

к.е.н., доцент кафедри менеджменту
управління економічними процесами та туризму

Андрій БОШКО

здобувач ОС «Магістр»
спеціальності D3 «Менеджмент»
Мукачівський державний університет

СУЧАСНІ МЕТОДИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

На сьогодні, цифрова трансформація діяльності закладів ресторанного бізнесу вважається не просто опцією, а нормальним і необхідним явищем, яке критично важливе для забезпечення стабільної роботи та збереження конкурентоспроможності. Цей процес виходить за рамки простих технологічних оновлень і охоплює всі сфери діяльності, оскільки клієнти, зі свого боку, схвально ставляться до цих змін, відчуючи суттєве покращення якості сервісу.

Впровадження інноваційних технологій вимагає від підприємців вміння адаптуватися до нових умов функціонування та чіткого усвідомлення ролі інформації як базового ресурсу для управління підприємством, оскільки традиційні управлінські підходи вже не завжди забезпечують необхідну ефективність.

Проблеми розвитку ресторанного бізнесу часто пов'язані з тим, що керівники не хочуть зрозуміти необхідність інноваційного оновлення, що призводить до стримування розвитку їхніх підприємств. В умовах криз актуальною стала концепція «автоматизованого обслуговування», яка мінімізує фізичний контакт [1].

Світова пандемія COVID-19 стала потужним каталізатором, який сильно пришвидшив стрімкий розвиток електронної комерції в галузі ресторанного бізнесу, спричинивши зміну підходу до організації роботи. Ця ситуація змусила адміністрацію закладів оперативно шукати нові, гнучкі напрями взаємодії з клієнтами та механізми їх утримання в умовах нових соціальних і економічних викликів.

Цифрові рішення безумовно дозволили ресторанам суттєво розширити асортимент своїх послуг, впроваджуючи такі клієнтоорієнтовані сервіси, як можливість безконтактної оплати по рахунку, організація мережі кіосків для безконтактного замовлення, а також функціонал онлайн-замовлення через вебсайт та мобільний додаток, інтегрований з програмами лояльності. Така організація бізнесу дозволила підприємствам не просто вижити, але й утриматися на ринку послуг громадського харчування.

Одним із ключових напрямів, на якому власникам бізнесу точно варто зосередити свою увагу, це є розвиток сервісу онлайн-доставки їжі.

Цифровізація дозволяє клієнтам замовляти їжу онлайн та отримувати її безпосередньо до порогу будинку, тоді як власники ресторанів можуть ефективно обробляти ці замовлення за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення або інтеграції з онлайн-платформами доставки.

Серед важливих переваг цифровізації також виділяється можливість повноцінного використання інструментів медіамаркетингу. Цифровий маркетинг дозволяє закладам комунікувати з клієнтами використовуючи візуальні платформи, такі як: Instagram, Pinterest чи TikTok. Ще одними з можливих, ключових переваг, є налагодження взаємодії з лідерами думок (інфлюенсерами) та фуд-блогерами, а також активне підтримування вебсайту ресторану.

Завдяки медіамаркетингу та цифровому середовищу Інтернету, навіть підприємці з мінімальною цифровою грамотністю можуть максимально ефективно просувати свій бізнес, створювати корисний контент і комунікувати з цільовою аудиторією, що дозволяє як малим кафе, так і великим ресторанам знаходити своїх ідеальних клієнтів [2].

До інноваційних технологій, які покращують якість обслуговування та підвищують ефективність роботи, належить використання інтерактивного електронного меню (e-Menu), що дозволяє відвідувачу самостійно зробити замовлення за допомогою спеціального сенсорного обладнання або планшета.

Також у закладах ресторанного господарства активно впроваджуються QR-коди та інші інтерактивні технології, які є гнучкими та сучасними інструментами, що спрощують і прискорюють процес обслуговування, відіграючи значну роль в управлінні ресторанним підприємством.

Впровадження систем управління взаєминами з клієнтами (CRM-систем) є економічно обґрунтованим кроком, оскільки дозволяє зберігати та аналізувати детальну історію взаємин з гостями, підвищувати їхню лояльність, що значно вигідніше, ніж постійне залучення нових клієнтів[3].

Інноваційні технології є не просто засобом для досягнення певних переваг, але й важливим чинником, що сприяє подоланню економічних криз та задає новий, прогресивний вектор розвитку для підприємств ресторанного господарства в цілому [1].

Отже, можна сказати, що сучасні методи цифровізації формують комплексну управлінську стратегію у ресторанному бізнесі, яка базується на впровадженні різносторонніх, клієнтоорієнтованих рішень (онлайн-доставка, електронне меню, безконтактна оплата) та інноваційних інструментів управління (CRM, медіамаркетинг). Ця трансформація є критично необхідною для забезпечення стабільної діяльності в умовах різних зовнішніх викликів, дозволяючи підприємствам різного рівня підвищувати конкурентоспроможність, розширювати спектр послуг та ефективно управляти відносинами зі споживачами.

Список використаних джерел

1. Поворознюк, І. (2021). Інноваційні технології в ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*, (30). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-30-17>

2. Олійник, О. В., Шестакова, А. В., & Ярмолук, Д. І. (2023). Напрями цифровізації ресторанного бізнесу. *Економіка, управління та адміністрування*, 1(103), 15–21. [https://doi.org/10.26642/ema-2023-1\(103\)-15-21](https://doi.org/10.26642/ema-2023-1(103)-15-21)

3. Кругляк, Г. (2019). Дослідження ролі інноваційних технологій в управлінні підприємствами готельно-ресторанного господарства. *Economic and Food Security of Ukraine*, 6(3-4), 58-64. <https://doi.org/10.15673/efs.v6i3-4.1287>.

УДК 005.5:330:004(043.2)

Світлана МИКУЛАНИНЕЦЬ

к.е.н., старший викладач
кафедри менеджменту, управління
економічними процесами та туризму,
Мукачівський державний університет

МЕНЕДЖМЕНТ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ

Управління виступає одним із ключових чинників забезпечення ефективного функціонування та розвитку підприємств у сучасних економічних умовах. Глобальні зрушення, пов'язані з інтенсивним розвитком і впровадженням цифрових технологій у межах концепції Індустрії 4.0, зумовили формування нової моделі економічних взаємовідносин і суттєво трансформували підходи до управлінської діяльності.

У сучасному бізнес-середовищі підприємства все частіше впроваджують цифрову трансформацію у свої бізнес-процеси, що охоплює, зокрема, управлінські функції. У зв'язку з цим традиційні методи управління, характерні для індустріального типу суспільства, поступово втрачають свою ефективність і замінюються новими підходами до організації, культури та управління, які у науковій літературі все частіше визначаються як гнучкий менеджмент.

Сучасне VUCA-середовище (volatility – мінливість, uncertainty – невизначеність, complexity – складність, ambiguity – неоднозначність), у поєднанні з процесами цифрової трансформації економіки та суспільства, зумовлює глибокі трансформаційні зміни у сфері менеджменту. Під впливом розвитку цифрових технологій формується нова парадигма управлінської науки, що характеризується переходом від традиційних управлінських моделей до інноваційних, технологічно орієнтованих підходів.

Вагомий вплив на становлення цієї нової парадигми здійснюють технологічні інновації в управлінській сфері. Зокрема, впровадження штучного інтелекту, віртуальних асистентів, чат-ботів та інших цифрових рішень дає змогу автоматизувати значну частину функцій, які раніше виконували менеджери. У перспективі така автоматизація рутинних операцій сприятиме вивільненню часу керівників для розв'язання стратегічних завдань, характер і зміст яких також зазнають якісних змін. Очікується, що в найближчому майбутньому цифрова економіка стане домінуючим сегментом світової економічної системи. Поява та стрімкий розвиток цифрових медіа – таких як Інтернет, мобільні технології та інші інструменти збору, зберігання, аналізу й поширення інформації – забезпечили можливість швидкого, точного й

ЗМІСТ

СЕКЦІЯ 1. КРАЄЗНАВЧІ ДОСЛІДЖЕННЯ В ТУРИЗМІ ТА РЕКРЕАЦІЇ	
КАМПОВ Н., КАСИНЕЦЬ О. ІНТЕГРАЦІЯ ЛЕГЕНД ЗАКАРПАТТЯ В ЕКСКУРСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	5
КАСИНЕЦЬ О., ДІАНИЧ М. АНІМАЦІЙНА СКЛАДОВА РОЗВИТКУ ЕТНОТУРИЗМУ В ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ	7
МЕДВІДЬ Л., ЧЕДРИК І. МАЛІ МІСТА ЗАКАРПАТСЬКОЇ ОБЛАСТІ ЯК ОСЕРЕДКИ ТУРИСТИЧНОЇ АКТИВНОСТІ	9
МИТРОВІЦІ І., КУЗЬМА-КАЧУР М. КРАЄЗНАВСТВО ЯК ІНСТРУМЕНТ ПОПУЛЯРИЗАЦІЇ ІСТОРИКО-КУЛЬТУРНОЇ СПАДЩИНИ	11
ТОМИШИНЕЦЬ А., БРИЖАК Н. КРАЄЗНАВЧО-ТУРИСТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ ЯК ЕФЕКТИВНИЙ ІНСТРУМЕНТ ВИХОВАННЯ У ДИТЯЧИХ ОРГАНІЗАЦІЯХ	14
СЕКЦІЯ 2. ЦИФРОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ СЕРВІСНОЇ ЕКОНОМІКИ	
ГОЛУБЬ В., ЯКОВЛЄВ М. УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ У СУЧАСНИХ ТРАНСФОРМАЦІЯХ СЕРВІСНОЇ ЕКОНОМІКИ	17
ГОБЛИК-МАРКОВИЧ Н., ПОПОВИЧ І. КОМУНІКАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА ЯК ОБ'ЄКТ СИСТЕМНОГО УПРАВЛІННЯ	20
ЛИЗАНЕЦЬ А., РУСИН О. ЦИФРОВІ ІННОВАЦІЇ В ЗАБЕЗПЕЧЕННІ СТРАТЕГІЧНОГО Й ОПЕРАТИВНОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ	23
ЛИЗАНЕЦЬ А., БОШКО А. СУЧАСНІ МЕТОДИ ЦИФРОВІЗАЦІЇ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ	26
МИКУЛАНИНЕЦЬ С. МЕНЕДЖМЕНТ В УМОВАХ ЦИФРОВОЇ ЕКОНОМІКИ	28
ПУГАЧЕВСЬКА П., ГУЖВАЙ В. ЦИФРОВІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ: ПРАКТИЧНІ КЕЙСИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІТ-РІШЕНЬ	30
СЕКЦІЯ 3. МЕНЕДЖМЕНТ І МАРКЕТИНГ ТУРИЗМУ, РЕКРЕАЦІЇ ТА КОМЕРЦІЙНИХ ПОСЛУГ	
ГОЛУБЬ В., КАМПОВ Н. ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІНСЬКИХ РІШЕНЬ	33
БОШОТА Н., ПАПП В., КАРАБИНЬОШ Д. ФУНКЦІОНАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ АНАЛІЗ У ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ	36
ГОБЛИК-МАРКОВИЧ Н., РЕМЕЗ С., АНТОНОВ О. ОЦІНКА КОНКУРЕНТНОЇ СИЛИ ПІДПРИЄМСТВА ЯК ЧИННИК ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ СТРАТЕГІЇ	39
ЖИРНИЙ Р. ОПЛАТА ПРАЦІ ЯК ВАЖЛИВИЙ НАПРЯМ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ	43
ЛИЗАНЕЦЬ А., ГОЙДА В. МАРКЕТИНГОВІ ЗАСАДИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНІЗАЦІЇ	46
ЛИЗАНЕЦЬ А., ЛЕНДЄЛ Н., ДЖУС М. РОЗВИТОК ЛЮДСЬКОГО КАПІТАЛУ ЯК СКЛАДОВОЇ ПОТЕНЦІАЛУ ОРГАНІЗАЦІЇ	49
ЛОЗИНСЬКА Т., ЧЕВЕРДЕНКО К. ПІДВИЩЕННЯ ІНСТИТУЦІЙНОЇ СПРОМОЖНОСТІ УПРАВЛІННЯ ТУРИЗМОМ В ГРОМАДІ	53



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/>