

ДВНЗ «Ужгородський національний університет
Факультет туризму та міжнародних комунікацій

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ВИКЛИКИ

IV МІЖНАРОДНА НАУКОВА
КОНФЕРЕНЦІЯ

22–23 КВІТНЯ
2026

Ужгород





Міністерство освіти і науки України,
Управління туризму та курортів Закарпатської обласної військової адміністрації
ДВНЗ «Ужгородський національний університет»
Факультет туризму та міжнародних комунікацій
Київський національний університет імені Тараса Шевченка, географічний факультет,
кафедра країнознавства та туризму
Державний біотехнологічний університет
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
Карпатський національний університет імені Василя Стефаника
ДВНЗ «Хмельницький національний університет»
Чернівецький торговельно-економічний інститут ДТЕУ
Antalya Bilim University (Turkey)
Інститут економічного розвитку та соціальних досліджень (Туреччина)
WSIU Academy of Applied Sciences (Poland)
Agora Italian Academy (Італія)
Батумський державний університет імені Шота Руставелі (Грузія)
Молдавський державний університет (Молдова)

МАТЕРІАЛИ
IV МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ
«АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ СФЕРИ
ГОСТИННОСТІ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА ВИКЛИКИ»

Збірник наукових праць

22-23 квітня 2026 р.

Ужгород
2026

УДК 338.48:640.4(043.2)

A43

Актуальні проблеми розвитку сфери гостинності: перспективи та виклики: матеріали IV Міжнародної наукової конференції (22-23 квітня 2026 р.) [Електронне видання]. – Ужгород: Вид-во УжНУ «Говерла, 2026. 463 с. ISBN 978-617-8576-24-0 (PDF)

РЕДАКЦІЙНА КОЛЕГІЯ

Наталія Габчак, голова редакційної колегії, кандидатка географічних наук, декан факультету туризму та міжнародних комунікацій ДВНЗ «УжНУ»

Mehmet Yazıcı, Prof. Dr. Dean of the Faculty of Tourism, Antalya Bilim University (Antalya, Türkiye)

Gözdegül Başer, Assoc. Prof. Dr., Head of the Department of Tourism Management, Vice Dean, Faculty of Tourism, Antalya Bilim University (Antalya, Türkiye)

Atiya Thabet Abuharris, Professor, The Libyan Academy of Post Graduate Study, Tourism and Hospitality Department (Libya)

Paulina Kolisnichenko, Doctor of Economic Sciences, Vice Rector for International Cooperation, WSHIU Academy of Applied Sciences, Poznan, (Poland)

Mauro di Chicco, Founder & General Manager, Educational organization «Agora Italian Academy» (Italian)

Anzor Devadze, PhD in Economics, Professor, Faculty of Tourism, Head of the Department of Tourism, Batumi Shota Rustaveli State University (Georgia)

Maria Hamuraru, Doctor of Economics, Associate Professor, Vice-rector of economic and financial activity, Moldova State University

Сергій Запотоцький, доктор географічних наук, професор, декан географічного факультету Київського національного університету імені Тараса Шевченка

Мирослав Заячук, доктор географічних наук, професор, декан географічного факультету Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича

Володимир Великочий, доктор історичних наук, професор, декан факультету туризму Карпатського національного університету імені Василя Стефаника

Ігор Журба, доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, ДВНЗ «Хмельницький національний університет»

Галина Омельченко, кандидат економічних наук, доцент, завідувачка кафедри туризму, Державний біотехнологічний університет, м. Харків

Василь Кифяк, доктор економічних наук, професор, Чернівецький торговельно-економічний інститут ДТЕУ

Ганна Машіка, доктор географічних наук, професорка, завідувачка кафедри туризму, ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

Роман Корсак, доктор історичних наук, професор, завідувач кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства, ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

Руслана Жовтани, кандидат філологічних наук, доцент, завідувачка кафедри міжнародних комунікацій ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

Галина Кіш, кандидат економічних наук, доцент кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства, ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

Мар'яна Попик, кандидат економічних наук, доцент кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства, ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

Відповідальний секретар: Уляна Ханас, кандидат філософських наук, доцентка кафедри туризму, ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

Технічна підтримка: Іван Годя, кандидат економічних наук, доцент кафедри ТІПРГ, ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

*Рекомендовано до друку та опублікування
Вченою радою ДВНЗ «Ужгородський національний університет»
(протокол №7 від 30 квітня 2026 р.)*

Матеріали подані в авторській редакції. Відповідальність за достовірність наведеної інформації, зокрема статистичної, власних імен, фактів, цитат та інших даних несуть автори публікацій.

| | |
|---|-----|
| Ангеліна Капітан, Роман Корсак | |
| Сучасний розвиток ресторанних трендів на Закарпатті | 281 |
| Олександр Кифяк | |
| Регіональні особливості маркетингової діяльності у сфері гостинності | 285 |
| Ксенія Кірстюк, Галина Круль | |
| Інноваційні технології як інструмент функціональної персоналізації сервісу в готелях Японії | 288 |
| Галина Кіш | |
| Менеджмент розвитку індустрії гостинності в умовах трансформації глобальних транспортно-логістичних систем | 292 |
| Володимир Клапчук, Леся Польова | |
| Мінеральні води Івано-Франківської області (станом на 2020 р.) | 296 |
| Олександр Коваль | |
| Культурні коди Карпат у дизайні гастрономічного та досвідного туризму: етнографія як джерело конкурентної переваги регіону | 300 |
| Роман Корсак | |
| Роль кейтерингу у сучасній сфері гостинності | 307 |
| Михайло Кравченко, Інна Данилюк | |
| Цифровізація та автоматизація як ключові напрями інжинірингу сучасних закладів готельно-ресторанного господарства | 310 |
| Анна Кримська | |
| Концептуальна модель інтелектуальних систем управління готельно- ресторанними підприємствами на основі штучного інтелекту в умовах цифрової трансформації | 313 |
| Андрій Круглянко | |
| Інструменти кейс-менеджменту в управлінні сучасними підприємствами готельно-ресторанного бізнесу | 318 |
| Дмитро Кухельний, Тетяна Марцин | |
| Роль інноваційних технологій у формуванні нової гастрономічної ідентичності України | 321 |
| Марина Куценко, Галина Омельченко | |
| Транскордонне співробітництво як інструмент розвитку туристичних регіонів | 324 |

10. Gretzel, U., & Fesenmaier, D. (2022). Smart tourism and digital transformation in hospitality ecosystems. *Journal of Travel Research*.
11. Wang, L., & Law, R. (2024). Digital transformation and smart hotel operations: A European perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
12. López, M., & García, J. (2023). Smart hotel ecosystems: Integration of IoT and AI technologies in European hospitality. *Sustainability*.
13. Kukanja, M., et al. (2025). Adoption of artificial intelligence in hospitality enterprises in EU countries. *Tourism & Hospitality Research*.

Андрій Круглянко

канд. екон. наук, доцент,

Чернівецький торговельно-економічний інститут ДТЕУ, м. Чернівці

ІНСТРУМЕНТИ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТУ В УПРАВЛІННІ СУЧАСНИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Трансформація сучасних систем управління бізнес-процесами в індустрії гостинності обумовлена переходом від жорстко регламентованих операцій до інтелектуально містких, гнучких та адаптивних моделей обслуговування. В умовах високої персоналізації послуг особливого значення набуває кейс-менеджмент як концепція координації нерутинної роботи, що вимагає людського судження – наприклад, при організації нестандартних івентів, вирішенні складних реклаमाцій, для посилення у гостя відчуття індивідуалізації при його прийнятті закладом тимчасового розміщення або харчування.

На відміну від традиційного управління робочими потоками, яке фокусується на визначенні послідовності кроків, кейс-менеджмент зосереджується на бізнес-цілі (задоволеність гостя), надаючи менеджеру контроль над вибором шляхів її досягнення [1].

Фундаментальна відмінність кейс-менеджменту від класичного управління бізнес-процесами у готельному бізнесі полягає у зміні стилю моделювання. Традиційні процедурні моделі часто обмежують персонал у непередбачуваних ситуаціях. Кейс-менеджмент базується на декларативному підході, де визначаються правила та обмеження, а не жорстка послідовність дій [2]. Це дозволяє ефективно підтримувати «емерджентні процеси», які виникають під час перебування гостя та вимагають «планування в процесі виконання».

Ми пропонуємо виділити та розрізнити адаптивну та безпосередньо операційну складові кейс-менеджменту. Адаптивний кейс-менеджмент дозволяє адміністратору готелю або менеджеру ресторану створювати індивідуальні шляхи виконання для кожного окремого випадку (кейсу). А операційний (виробничий) кейс-менеджмент, своєю чергою, дозволяє поєднати переваги структурованого планування, наприклад, банкетів з динамічною адаптацією до змін у кількості гостей чи меню безпосередньо під час заходу.

В таблиці представлені ключові відмінності традиційних систем управління бізнес-процесами та підходу, базованого на кейс-менеджменті (табл. 1).

Таблиця 1

Порівняльна характеристика традиційних систем управління бізнес-процесами та кейс-менеджменту

| Параметр порівняння | Традиційні системи управління бізнес-процесами | Кейс-менеджмент у HoReCa |
|-----------------------------|---|---------------------------------|
| Основний об'єкт | Стандартне завдання | «Досьє гостя» або «Кейс заходу» |
| Стиль контролю | Приписи системи | Підтримка рішень менеджера |
| Структура | Повністю визначена заздалегідь | Слабо структурована, гнучка |
| Приклад застосування | Розрахунок на касі | Організація весілля «під ключ» |

Джерело: синтезовано автором на основі [2]

Інтелектуально місткі процеси в готельно-ресторанному бізнесі характеризуються високою варіативністю та домінуванням людського фактору.

Кейс-менеджмент тут виступає як «інтерактивний екран взаємодії», яке керує діями персоналу, паралельно інтегруючи дані про вподобання гостей практично у режимі онлайн.

Для реалізації цього на практиці можна застосувати так званий стандарт Case Management Model and Notation (CMMN). Він дозволяє графічно описувати процеси, що залежать від рішень людини [3]. Елементи CMMN, такі як стадії (stages), віхи (milestones) та вартові (sentries), ідеально підходять для моделювання складних сервісних ситуацій. Вартові виконують роль умов: наприклад, завдання «Підготувати VIP-подарунок» активується лише за умови підтвердження статусу гостя в системі.

Зауважимо, що на наш погляд, інтеграція різних підходів – традиційне управління бізнес-процесами, CMMN та Decision Model and Notation (Модель та нотація прийняття рішень, яка використовується для опису бізнес-рішень і бізнес-правил у чіткій, зрозумілій формі) – дозволяє готельним мережам:

1. Використовувати традиційне управління бізнес-процесами для регулярних операцій (прибирання, закупівля продуктів).
2. Застосовувати CMMN для гнучких зон (обслуговування VIP-клієнтів, робота з критичними скаргами).
3. Впроваджувати DMN (Decision Model and Notation) для автоматизації правил надання знижок або апгрейдів номерів.

Це створює основу для резильєнтного бізнесу як здатності підприємства не лише виживати під час криз, стресів та змін, а й адаптуватися, відновлюватися та процвітати, де процеси можуть інтелектуально коригуватися на основі єдиного графа даних. Адже готельні та ресторанні заклади працюють у складних екосистемах (постачальники, платформи бронювання, логістика), де будь-яка ланка може стати джерелом збою. Резильєнтність (життєстійкість) процесів – це здатність системи продовжувати обслуговування гостей навіть при виникненні незапланованих ситуацій.

Кейс-менеджмент виступає фундаментом для створення персоналізованого гостьового досвіду, дозволяючи поєднувати стандарти з гнучкістю.

Список використаних джерел

1. Agostinelli, S., De Luzi, F., di Canito, U., Ferraro, J., Marrella, A., & Mecella, M. (2022). *A data-centric approach to design resilient-aware process models in BPMN*. In C. Di Ciccio, R. Dijkman, A. del Río Ortega, & S. Rinderle-Ma (Eds.), *Business Process Management Forum (BPM 2022 Forum, Proceedings)* (pp. 38–54). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-16171-1_3 (дата звернення: 15.04.2026).
2. Marrella, A., Mecella, M., Pernici, B., & Plebani, P. (2019). *A design-time data-centric maturity model for assessing resilience in multi-party business processes*. *Information Systems*, 84, 173–193. <https://doi.org/10.1016/j.is.2018.11.002>
3. Marin, M. A. (2016). *Introduction to the case management model and notation (CMMN)*. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.1608.05011>

Дмитро Кухельний

здобувач за ОПП «Технологія та організація ресторанного бізнесу»

Тетяна Марцин

канд. техн. наук, доцент

Державний торговельно-економічний університет, Київ

РОЛЬ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ФОРМУВАННІ НОВОЇ ГАСТРОНОМІЧНОЇ ІДЕНТИЧНОСТІ УКРАЇНИ

Розвиток ресторанних технологій є пріоритетним напрямом сучасної науки, що забезпечує переосмислення гастрономічної спадщини. Формування концепції здорового способу життя та зростання інтересу до локальної ідентичності стимулюють впровадження науково обґрунтованих інновацій у приготування автентичних страв.

Сучасна індустрія гостинності України орієнтується на створення функціональних продуктів, що поєднують традиційні смаки із користю для