

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)
 WSHIU 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**

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)
<https://dspace.uzhnu.edu.ua/handle/lib/88825>

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 Жовтані, 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.

ЗМІСТ

ТУРИЗМ І РЕКРЕАЦІЯ

Людмила Безугла, Єлизавета Іскра

Організація та розвиток подієвого туризму в системі підвищення привабливості території 13

Ксенія Бойко, Вікторія Пацюк

Каршеринг як інноваційний елемент транспортної інфраструктури туризму 16

Veronica Bulat

European models of socio-economic integration in tourism in the context of economic security..... 20

Анастасія Вичівська, Леся Польова, Павло Вичівський

Подієвий туризм як чинник регіонального розвитку Львівської області .. 24

Ксенія Волос, Ольга Пригара

Участь місцевого населення в організації екотуристичних послуг 26

Вадим Воронецький

Інтеграція спортивного туризму та рекреаційної діяльності як чинник формування здорового способу життя населення 30

Анастасія Габора, Ольга Пригара

Сезонність туристичних потоків і її екологічні наслідки 33

Наталія Габчак

Міжнародний туризм Туреччини: структурні зміни та відновлення 36

Поліна Гомон, Магдалена Гурська

Адаптивна модель забезпечення економічної безпеки МСП у сфері гостинності в умовах цифровізації 40

Валерій Даниленко

Прогресивні веб-застосунки як інструмент цифровізації сільського туризму 42

Anzor Devadze, Lela Devadze

Challenges of transport infrastructure in serving intrnational turists in Georgia 46

Дар'я Добровольська, Галина Омельченко

Безпекові виклики соло-туристів у глобалізованому середовищі 52

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

3. Устік Т. В. Формування маркетингової стратегії регіонального розвитку туризму. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2024. Том 9. № 1. С. 372-376. DOI: <https://doi.org/10.36887/2415-8453-2024-1-63>
4. G. Tomas M. Hult. Unpacking Customer Management Strategies: Exploring CRM, CX, Customer Engagement, and Customer Asset Management. *Linkedin.com*. 2024. URL: <https://www.linkedin.com/pulse/unpacking-customer-management-strategies-exploring-crm-hult-geppc>

Ксенія Кірстюк

Здобувачка за ОП «Міжнародний туризм»

Галина Круль

канд. геогр. наук, доцент

Чернівецький національний університет ім. Юрія Федьковича, Україна

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ЯК ІНСТРУМЕНТ ФУНКЦІОНАЛЬНОЇ ПЕРСОНАЛІЗАЦІЇ СЕРВІСУ В ГОТЕЛЯХ ЯПОНІЇ

За останні роки темп і стиль сучасного життя у світі сильно змінилися. Людина звикла швидко виконувати потрібні задачі і отримувати бажаний результат за досить короткий період часу – це і є, по суті, прогрес у світі технологій. Індустрія гостинності, як і всі інші галузі, пристосовується до сучасного туриста, який став досить вимогливим.

Японія – одна з країн світу, яка активно впроваджує інноваційні рішення у готельному секторі та поєднує їх із власною концепцією гостинності з метою покращення якості сервісу та підвищення рівня персоналізації для кожного гостя. Вони є одними із основних трендів, що активно фігурують у сфері японської гостинності.

Отже, мета нашого дослідження полягає у підтвердженні або спростуванні гіпотези про те, що інноваційні технології у готельному секторі впливають

виключно позитивно на досвід клієнта і здатні замінити людський контакт без втрати якості.

Перш ніж говорити про впровадження сучасних рішень, варто розібратися в традиційній концепції японської гостинності, яка і є ключем до розуміння причин їх впровадження. Ця концепція має назву *omotenashi*, що означає *прийом, привітання та обслуговування гостей*. Префікс *o* наголошує на особливому доброзичливому ставленні до гостя. Основне завдання *omotenashi* полягає у забезпеченні гостеві максимального комфорту шляхом персоналізації та передбачення його можливих потреб [1].

Найкраще *omotenashi* можна спостерігати у традиційних японських готелях *ryokan*. Інтер'єр таких закладів продуманий до дрібниць: килими татамі, футони, низькі столики передають японський мінімалізм, а *omotenashi* відображає дбайливе ставлення до кожного гостя. Воно проявляється в уважному підборі сезонних страв або підготовці футонів до комфортної температури [1, с. 88]. То ж, можна стверджувати, що весь фокус полягає в персоналізованих деталях, які мають вагоме значення для зручного перебування туриста і формують основне враження про той чи інший готель.

В умовах сучасності ця концепція дещо змінюється під впливом інновацій. З'являються різні помічники, такі як чат-боти, безконтактний check-in, персоналізовані рекомендації, які економлять час гостей та підвищують рівень сервісу. Існує думка, що такий підхід сприятиме зникненню *omotenashi*, адже людських інтеракцій стане менше. Проте часто такі інструменти виконують рутинні обов'язки, що дозволяє персоналу зосередитися на гостях. Таким чином, цифровізація не замінює людський контакт, а лише доповнює його [2].

У ході аналізу інноваційних рішень було здійснено їх поділ на основні напрями впровадження: основними є роботизація, функціональна персоналізація та малопомітна персоналізація в умовах обмеженого простору. Розглянемо кожен із напрямів на прикладі окремих готелів.

1) Роботизація. Прикладом застосування роботів для автоматизації різних процесів і персоналізації підходів до гостя є мережа готелів “Hen na”. Роботи

зустрічають гостей, допомагають їм з check-in та check-out, видають ключ-карти, тим самим зменшуючи кількість черг і, відповідно, гість витрачає менше часу на очікування. Наступний кейс – робот-консьєрж RoBoHon, який встановлений у деяких готелях мережі та слугує персональним помічником гостя. Він може розказати про готель, прилеглу територію, організаційні моменти і навіть розважити гостя. Окрім роботів, готель також впровадив розпізнавання обличчя, терморегулюючий матрац “Futocon” і стайлер для одягу “LG-Styler”, що призначений для догляду за одягом без традиційного прання.

Для перевірки ефективності цих рішень, було здійснено аналіз веб-сайтів, такі як Booking, Tripadvisor та Trip.com із відгуками користувачів, які у більшості випадків стверджували, що застосування роботів їх лякало та створювало дискомфорт, незважаючи на те, що це пришвидшувало процес обслуговування. RoBoHon, який мав бути найбільшою несподіванкою, не був згаданий жодним гостем, а тому не справив очікуваного ефекту. Більшість гостей хотіли бачити перед собою людину і наголошували на важливості саме людського контакту. Найпозитивніше згадуваним виявився стайлер для одягу. Гості його нахвалювали з особливим задоволенням, наголошуючи на його практичності і зручності використання.

Отже, можна зробити висновок, що застосування технологій є цінним тоді, коли воно вирішує реальну проблему. Роботи не завжди виправдані, а у випадку з персональними рекомендаціями не надто ефективні, адже людина може знайти будь-яку інформацію у більш звичний спосіб – за допомогою смартфона. Тому практичність такого рішення прирівнюється до 0.

2) Функціональна персоналізація. Прикладом такого підходу є готель “/slash”, який прагне задовольнити гостей практичністю своїх номерів. У кімнатах встановлені ліжка, кут нахилу яких можна регулювати і переключатися між різними режимами, домашні кінотеатри у вигляді прожекторів з можливістю підключення свого смартфона, смартфони для регулювання світла та температури всередині кімнати і навіть інноваційна система пробудження.

Після аналізу відгуків, які стосувалися інновацій у кімнатах, фаворитами гостей виявилися ліжко, що регулюється, та домашній кінотеатр. Його згадували з особливим задоволенням, наголошуючи, що це є причиною повторних візитів до готелю та є їхньою головною фішкою. Деінде позитивно згадується регуляція світла та температури, однак домашній кінотеатр є лідером серед цих рішень.

Отже, готель підтверджує гіпотезу про те, що найбільш практичними та вдалимими рішеннями є ті, які забезпечують функціональність і реальну користь, а не враження. На користь цього є відсутність відгуків про інноваційну систему пробудження, адже, як у випадку з RoBoHon, туристу легше використовувати звичний йому спосіб, оскільки він вже й так достатньо енергоекономний.

3) Малопомітна персоналізація в умовах обмеженого простору.

Японські готелі показують, що навіть мінімум простору може забезпечити базовий комфорт. Прикладом такого підходу є мережа капсульних готелів “First Cabin”. Вони орієнтовані на обслуговування короткострокових зупинок бізнес-туристів або транзитних зупинок і у своїх капсулах розміщують мінімальний життєздатний функціонал: регуляція температури, освітлення та встановлення будильника у капсулі.

Аналіз відгуків показав, що гості в більшості випадків не згадували технології, що були застосовані. Це може свідчити про те, що користувач вже настільки звик до такого підходу, що вважає його стандартною практикою, як QR-код в закладах харчування, і сприймає такий підхід як належне.

Отже, на прикладі готелю “First Cabin” можна зробити висновок, що не завжди простора кімната дорівнює комфортному перебуванню. Набагато важливіший функціонал. А коли функціонал інтегрований непомітно, це найвища майстерність їх застосування.

Після здійснення аналізу можна спростувати гіпотезу про виключно позитивний ефект інноваційних технологій. Заміна людського контакту сприймається дуже неоднозначно, однак технології, які спрямовані на підвищення персоналізації та комфорту, отримують найбільше вподобань серед

гостей. Можна зробити висновок, що omotenashi не зникне – воно еволюціонує і оптимізує вже існуючу концепцію, а людині потрібна людина.

Список використаних джерел:

1. Morishita, S. (2021). What is Omotenashi? A comparative analysis with service and hospitality in the Japanese lodging industry. Journal of Advanced Management Science, 9(4), 88-95. URL: <https://www.joams.com/uploadfile/2021/0927/20210927033417311.pdf>
2. Will AI Protect “Omotenashi”? Rethinking Labour, Culture and Tech in Modern Japan. URL: Will AI Protect “Omotenashi”? ~ Rethinking Labor, Culture, and Tech in Modern Japan | by Toshi & Mina(AI) LAB | Medium
3. JapanOtaku. Omotenashi: The Japanese Concept of Hospitality That Creates a Lifetime Experience. URL: Omotenashi: The Japanese Concept of Hospitality That Creates a Lifetime Experience

Галина Кіш

канд. екон. наук, доцент

ДВНЗ «Ужгородський національний університет», Україна

МЕНЕДЖМЕНТ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ ТРАНСФОРМАЦІЇ ГЛОБАЛЬНИХ ТРАНСПОРТНО-ЛОГІСТИЧНИХ СИСТЕМ

Сучасна індустрія гостинності функціонує в умовах глибоких трансформацій, зумовлених глобалізацією, розвитком транспортно-логістичних систем та цифровізацією економіки. Зміни у транспортній доступності, мобільності населення та логістичних ланцюгах безпосередньо впливають на формування туристичних потоків і, відповідно, на розвиток готельно-ресторанного бізнесу. Туризм і гостинність залишаються важливими

Електронне наукове видання

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

Збірник наукових праць

22-23 квітня 2026 р.

Формат 60х84/8.
Гарнітура Times New Roman
Ум.друк.арк. 53,82. Зам. № 51.

Редакційно-видавничий відділ ДВНЗ «УжНУ».
88000, м. Ужгород, вул. Заньковецької, 89.
E-mail: dep-editors@uzhnu.edu.ua

Видавництво УжНУ «Говерла».
88000, м. Ужгород, вул. Капітульна, 18.
*Свідоцтво про внесення до державного реєстру
видавців, виготівників і розповсюджувачів видавничої продукції
Серія 3т № 32 від 31 травня 2006 року*