

УДК 338.488.2:640.4:[378.147]

DOI: <https://doi.org/10.53920/ES-2023-1-3>

Валентина Геннадіївна БУРАК,

кандидат технічних наук, доцент,
Херсонський державний університет
ORCID ID: 0000-0001-9085-9000

Наталія Анатоліївна ТЮХТЕНКО,

доктор економічних наук, професор,
Херсонський державний університет
ORCID ID: 0000-0003-4634-9139

ЦИФРОВІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ АНТИКРИЗОВОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

У статті досліджено та запропоновано шляхи підвищення ефективності впровадження цифрового інструментарію для антикризового управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. Актуалізовано роль «цифрової» економіки як ключового двигуна конкурентоспроможності, продуктивності, інновацій та економічного зростання підприємств України в глобальному «цифрово-економічному» середовищі. Доведено значення програм «Індустрія 4.0» та «Індустрія 5.0» в контексті розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Визначено основні напрями цифровізації підприємств готельно-ресторанної сфери в кризових ситуаціях: упровадження моделей і методів цифровізації; використання мобільних додатків для оптимального доступ до інтернету працівників та клієнтів; використання смарт-технологій тощо. Означене вище актуалізує можливості підприємств готельно-ресторанного бізнесу завдяки ефективній промоції реалізовувати пріоритетні завдання їх антикризової стратегії діяльності.

Ключові слова: цифровізація економіки, антикризове управління, готельно-ресторанний бізнес, цифрові інновації, мобільні застосунки.

Valentina BURAK

Candidate of technical sciences, associate professor
Kherson State University
ORCID ID: 0000-0001-9085-9000

Nataliya TYUKHTENKO

Doctor of economic sciences, professor,
Kherson State University
ORCID ID: 0000-0003-4634-9139

DIGITALIZATION ASPECTS OF ANTI-CRISIS MANAGEMENT OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS ENTERPRISES

The article examines and proposes ways to increase the effectiveness of the implementation of digital tools for anti-crisis management of hotel and restaurant businesses. The role of the «digital» economy as a key engine of competitiveness, productivity, innovation and economic growth of Ukrainian enterprises in the global «digital-economic» environment has been updated. The importance of the «Industry 4.0» and «Industry 5.0» programs in the context of the development of the hotel and restaurant business has been proven. The main directions of digitization of hotel and restaurant enterprises in crisis situations are identified: implementation of digitalization models and methods; use of mobile applications for optimal access to the Internet for employees and customers; use of smart technologies, etc. The above-mentioned actualizes the possibilities of hotel and restaurant business enterprises, thanks to effective promotion, to implement the priority tasks of their anti-crisis strategy.

Keywords: *digitalization of the economy, anti-crisis management, hotel and restaurant business, digital innovations, mobile applications.*

Постановка проблеми. У сучасному світі систематичної диджиталізації конкурентні переваги більшості ринків здатні забезпечуватися виключно за умови підвищення ролі цифрових технологій як основи для виробництва нових продуктів, цінностей, властивостей. Відбувається процес «цифрового переходу» від «аналогових» систем і процесів індустріальної економіки й інформаційного суспільства до «цифрового» суспільства з «цифровою» економікою.

«Цифрова» економіка набуває значення ключового двигуна конкурентоспроможності, продуктивності, інновацій та економічного зростання України в глобальному «цифрово-економічному» середовищі. «Цифрову» економіку складають п'ять ключових компонентів, деталізованих у «Цифровому порядку денному України – 2020»:

- «цифрова» індустрія, тобто сфера ІКТ як галузь економіки;
- «цифрова» інфраструктура;
- «цифровізація» бізнесу, промисловості;
- «цифрові» навички, компетенції та лідерство;
- «цифрова» культура [10, с. 39].

Ключова стратегія України щодо «цифровізації» – це робота із внутрішнім ринком, формування в споживачів (бізнес, держава, громадяни) мотивацій та потреб у «цифрових технологіях». Актуальність «цифрових» технологій – у забезпеченні зростання ефективності української промисловості, розвитку продуктивних і виробничих стратегій. Програма «Індустрія 4.0» передбачає аналіз та дослідження промислових секторів з високою доданою вартістю щодо оцінки конкурентоспроможності та перспектив росту; програми просвіти та трансферу кращих практик з ІКТ-сектору в промислові сектори; створення та розвиток індустрії промислового інжинірингу; створення галузевих дорожніх карт «цифрової» трансформації [10].

Сучасні воєнні події наблизили Україну до Європейських економічних стандартів та актуалізували Індустрію 5.0 («Industry 5.0: A Transformative Vision for Europe»), яка відповідно до сучасних світових тенденцій розвитку економіки спрямована на забезпечення галузевих фреймворків (рамоч розвитку) для комбінування завдань конкурентоспроможності та сталості; фокусування уваги на альтернативних (крім технологій) режимах керування моделями задля забезпечення сталості та стійкості; підвищення значущості та результативності працівників завдяки використанню цифрових пристроїв за впровадження людино-центричного підходу до використання технологій; визначення шляхів переходу до сталої економіки; розширення корпоративної відповідальності щодо ланцюгів доданої вартості; введення індикаторів для демонстрації досягнень стійкості, процвітання і сталості в розрізі галузевих екосистем [12], в тому числі і у готельно-ресторанному бізнесі, який розглядається

нами як важливий чинник підвищення соціально-економічної ефективності вітчизняної економіки.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Із дослідженням діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в умовах цифровізації пов'язані праці низки науковців. Так, Н. Краус та К. Краус досліджували цифровізацію в умовах інституційної трансформації економіки через базові складові та інструменти цифрових технологій [5], О. Хлебінська – теоретичні підходи до цифровізації та цифрової трансформації [9]. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в ресторанному бізнесі в період пандемії COVID-19 розкрито дослідницею К. Федосовою [8], а стратегічні напрями управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи виокремлено колективом науковців, а саме: Т. Чаркіною, Л. Марценюк, В. Задоею, О. Пікуліною [11].

Особливої практичної значущості в статті набувають дослідження щодо використання цифрових технологій у готельно-ресторанному бізнесі, зокрема переваг використання мобільних додатків у сучасних готельно-ресторанних комплексах (М. Купневич, О. Павлюченко, Ю. Фурманова [6]); обґрунтовано застосування мобільного додатка «Lutsk City Guide» та визначено перспективи його використання в туристичній діяльності (О. Ільїна, Л. Бояр [4]). Представлено досвід впровадження мобільних застосунків екскурсійного спрямування в туристичну індустрію Львова (Ю. Дорош, О. Цимбала [3]).

Попри такі розлогі дослідження у зв'язку зі швидко змінюваною реальністю та безперервним оновленням цифрових технологій продукти і послуги цифрової економіки, інструменти й базові її складові вимагають систематичного осучаснення відповідно до тенденцій розвитку світових суспільств та економіки. Тож залишаються недостатньо розкритими проблеми становлення якісної цифрової реальності національного інноваційного простору в діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в кризових умовах.

Мета статті полягає в дослідженні ефективності та впровадження сучасних цифровізаційних технологій антикризового управління діяльністю підприємств готельно-ресторанного бізнесу, систематизації професійно орієнтованих мобільних застосунків для забезпечення сталого розвитку та уведення інноваційних технологій у діяльність означених підприємств.

Виклад матеріалу дослідження та його основні результати. Цифрова адженда України – 2020 цифрові технології називає основою добробуту України, світом зі створеними новими можливостями; сферою з визначення суті трансформацій у країні – для покращення життя, роботи, творчості, навчання, відпочинку українців та людей світу, дорослих і дітей [5]. Цифровізацію пов'язують з процесом насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-комунікаційного обміну між ними для забезпечення інтегральної взаємодії віртуального та фізичного, тобто створює кіберфізичний простір [10]. Цифрову економіку ототожнюємо з економікою, що ґрунтується на цифрових комп'ютерних технологіях. Цифрову трансформацію розуміємо як інтеграцію цифрових технологій у всі сфери бізнесу, пов'язану з принциповими змінами в діях громадян, підприємств та організацій із забезпечення цінності для себе, власних працівників, клієнтів, партнерів задля досягнення власних і спільних, економічних і соціальних цілей швидше, дешевше та з новою якістю [9, с. 115].

Конкурентоспроможність і стійкість в економіці, котрі стали основними ознаками в дискурсі щодо глобального створення та керування моделями, які забезпечують стійкість ланцюгів доданої вартості різних країн і регіонів до можливих потрясінь і стратегій розвитку економіки майбутнього, багато в чому залежать від рівня впровадження та використання цифрових технологій [13].

Науковці Н. Краус та К. Краус цифрову економіку в технологічному аспекті пов'язують із чотирма трендами: мобільними технологіями, бізнес-аналітикою, хмарними обчисленнями і соціальними медіа; у глобальному плані – із соціальними мережами, такими як facebook, youtube, twitter, linkedin, instagram тощо. Відзначають активний розвиток інтернет-залежних ринків: туризму, ігрового та кіберспорту, медіа та банківських послуг [5, с. 212].

Дослідниця К. Федосова основною стратегією розвитку для підприємств ресторанного господарства в умовах пандемії COVID-19 вважає використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій та digital-маркетингу. Нестандартні умови роботи спонукали власників закладів сфери обслуговування боротися за кожного гостя. Дослідження, проведені науковцем, виявили негативні наслідки пандемії (зменшення прибутків ресторанів, скорочення кількості візитів гостей), але разом з тим засвідчили

позитивні зміни в поведінці споживачів і власників ресторанів (QR-меню, поширення сервісів доставки, реклама в соціальних мережах, таргетинг, розроблення власних сайтів, мобільних додатків). Ці інновації зробили багато закладів більш мобільними й сучасними, сприяли доланню кризи та приверненню уваги споживачів [8].

До моделей і методів цифровізації готельно-ресторанного бізнесу в умовах сучасного антикризового менеджменту науковцями віднесено:

- QR – кодування та інші шляхи надання цифрової інформації (оплата рахунків за QR-кодом, додавання електронних чайових, відгуків, створення QR-меню закладу; зниження навантаження на офіціантів, підвищення оборотності столів, готельних номерів і підвищення безпечності закладу за рахунок переведення всіх процесів у безконтактний режим);
- дистанційні канали комунікації зі споживачем (дистанційна комунікація із замовниками послуг поза межами закладу завдяки використанню спеціалізованих вебсайтів, сторінок у соціальних мережах, спеціалізованих мобільних застосунків, спеціалізованих чат-ботів);
- дистанційний обмін інформацією між працівниками закладу (спеціальні інформаційні програми управління підприємством готельно-ресторанного бізнесу, програмне забезпечення (програми управління готелями, ресторанами) для ефективної автоматизації підприємств (закладів);
- електронну оплату готельних і ресторанных послуг (використання електронних платіжних систем, або систем електронних платежів, призначене для здійснення платіжних операцій в інтернеті за товари та послуги проектів і сервісів).

Інтенсифікується використання чат-ботів як нової технології цифрового залучення багатьох підприємств сфери обслуговування до швидкого реагування на запити клієнтів, допомоги в проходженні етапів бронювання. Так, telegram-бот Hotelhunt сприяє відстежуванню змін цін на готельні номери, автоматичному підбору варіантів готелів відповідно до вподобань користувачів, перевірки наявності вільних місць. Підвищується і роль соціальних мереж: instagram,groupon, геосервіс foursquare, facebook. Використовуючи foursquare, swarp, tripadvisor, facebook places, google місця та twitter, підприємства готельно-ресторанного бізнесу діляться інформацією про

спеціальні знижки, пропозиції та надають рекомендації для організації дозвілля, святкових розваг у конкретному готелі чи ресторані.

Для антикризового управління діяльністю підприємств готельно-ресторанного бізнесу все частіше починають використовувати мобільні додатки (застосунки), значення яких полягає в можливості послуговуватися програмним забезпеченням, призначеним для роботи за допомогою смартфонів, планшетів та інших мобільних пристроїв, котрі установлені на пристроях або завантажені на них в онлайн-магазинах мобільних застосунків (app store, google play, windows phone store тощо). Мобільні пристрої максимально сприяють вирішенню проблем у сфері послуг за допомогою різноманітних предметних мобільних додатків. Мобільний додаток є програмою, установленою на тій чи іншій платформі, з певним функціоналом для виконання різних дій та складається з платформи і модулів (функцій). Нині існує велика кількість мобільних додатків, орієнтованих на різний тип пристроїв. Розробники надають вільний доступ до програм, що є дуже важливим чинником для їхнього використання. Перевагами мобільних додатків є можливість їх запуску з робочого столу, можливість роботи без підключення до мережі Інтернет, зручний інтерфейс тощо. Мобільні додатки поділяють на розважальні, комунікаційні, навігаційні, довідкові та прикладні [4, с. 253].

Відтак кожен готель або ресторан обирає необхідний модуль для максимального спрощення платформи та зручності для гостей. Так, часто використовуваним є модуль бронювання та телефонна книга номерів готелю, що передбачає розв'язання певних організаційних завдань зі збору та адекватного використання інформації про споживача; особливостей спілкування з клієнтами з різних країн і континентів та технологічних рішень щодо усунування бар'єрів спілкування без створення додаткових проблем персоналу готелю; обліку персональних потреб клієнта, зокрема гнучкий підхід часу check-in та check-out залежно від графіка його подорожі; забезпечення соціальної комунікації та розширення клієнтської бази й додаткової інформації про клієнта. Спеціальні мобільні додатки для смартфона уможливають бронювання номерів, реєстрацію та виселення з готелю, організацію бенкету, конференції чи іншого заходу; коригування (перенесення часу кави-брейк, зміну кількість стільців у залі в режимі реального часу і без контакту зі співробітниками готелю [6, с. 53].

Дослідимо використання мобільних застосунків (додатків) підприємствами готельно-ресторанного бізнесу. Розпочнемо

з програмного продукту SERVIO компанії Expert Solution. Мета застосунків, розроблених ІТ-фахівцями, – навчити працівників підприємств сфери обслуговування використовувати програмні й апаратні інструменти для вирішення щоденних бізнес-задач і побудови правильної структури роботи. За оприлюдненою інформацією, понад 5000 ресторанів та готелів в Україні використовують продукти Servio. Застосунки компанії Expert Solution забезпечують комплексне рішення з автоматизації та оптимізації для спрощення ведення оперативного й управлінського обліку, формування звітності, управління персоналом і програм лояльності.

Аналіз зазначеної інформації, представленої відповідно до офіційно оприлюднених на сайті компанії Expert Solution та запропонованих підприємствам пропозицій [7], систематизований нами у розрізі окремих мобільних додатків у таблиці 1.

Таблиця 1. Характеристика мобільних застосунків для підприємств готельно-ресторанного бізнесу

| Назва застосунку | Характерні ознаки |
|-----------------------|--|
| 1 | 2 |
| SERVIO POS Mobile | <p>Призначений для повної або часткової заміни стаціонарних POS-терміналів у ресторанах, кафе, готелях тощо.</p> <p>Переваги:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Швидке формування замовлення при клієнті, що унеможливує появу помилок під час приймання замовлення. ▪ Відправлення замовлень для приготування на кухні миттєво з мобільного пристрою. ▪ Супровідні пропозиції: додавання або видалення модифікаторів, приміток, чергу подачі. <p>Хто потребує: ресторани, кафе, бари, кав'ярні або кафе з однією-двома робочими станціями з базовим набором функцій.</p> <p>Хто використовує: персонал, що приймає замовлення (офіціант, бармен).</p> |
| SERVIO Mobile Loyalty | <p>Призначений для повної заміни пластикових дисконтних карток.</p> <p>Переваги:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Наявність QR-коду картки лояльності, щоб зчитувати з екрану мобільного пристрою. ▪ Доступність до персональних бонусів, знижок. ▪ Модуль бронювання номерів у готелях. ▪ Інформування замовників про акції та особливі рекомендації. <p>Хто потребує: готелі, салони краси, фітнес-центри, ресторани та інші підприємства для надавання клієнтам нового рівня сервісу.</p> <p>Хто використовує: замовник послуги, гість підприємств сфери обслуговування.</p> |

Продовження табл. 1

| 1 | 2 |
|-------------------------|--|
| SERVIO Mobile Statistic | <p>Призначення: безперервний доступ до головних критеріїв роботи компанії (прибуток, дохід, завантаженість тощо) з мобільного пристрою.</p> <p>Переваги:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Безперервний доступ з будь-якої точки світу до основних показників діяльності підприємства. ▪ Миттєва реакція на змінювання показників діяльності підприємства <p>Хто потребує: будь-яке підприємство, яке працює на SERVIO POS або HMS.</p> <p>Хто використовує: власник, керівник, адміністратор.</p> |
| SERVIO Mobile Inventory | <p>Призначення: стрімка й адекватна інвентаризація майна (основні засоби, товарні запаси тощо).</p> <p>Переваги:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Зменшення строків здійснення інвентаризації. ▪ Виконання дій, пов'язаних із первинною і плановими інвентаризаціями. ▪ Зчитування RFID-міток і штрих-кодів. <p>Хто потребує: підприємства для проведення інвентаризації основних засобів, товарних запасів, нематеріальних активів та іншого майна.</p> <p>Хто використовує: працівники, відповідальні за проведення інвентаризацій.</p> |
| TeamJet | <p>Призначення: виконання завдань покоївками або технічною службою готелю чи ресторану в мобільних пристроях.</p> <p>Переваги:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Доступність до планових і позапланових завдань на день зі свого мобільного пристрою для покоївок (без роздруківок) ▪ Керівництво власними завданнями, їхнє делегування іншим, чек-лист ▪ Формування завдань для подання в технічну службу готелю чи ресторану (наприклад, на заміну лампочки) <p>Хто потребує: підприємства готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>Хто використовує: служба housekeeping, технічна служба готелю чи ресторану.</p> |
| Hotel Matrix | <p>Призначення: розгляд ринку конкурентів, визначення власної ніші, зіставлення головних ознак власного готельно-ресторанного підприємства з конкурентами, визначення слабких місць у діяльності та шляхів їхнього вирішення.</p> <p>Переваги:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Доступність до інформації щодо основних показників діяльності підприємства (ADR, Occupancy, RevPAR, TREVPAR, TREVPEC). ▪ Розгляд діяльності власного підприємства через розріз ринку. ▪ Оцінювання сильних і слабких місць, можливостей і загроз у діяльності підприємства, аналіз цінової політики. <p>Хто потребує: підприємства готельно-ресторанного бізнесу.</p> <p>Хто використовує: власник, ТОП менеджер, інвестор готельно-ресторанного бізнесу.</p> |

Закінчення табл. 1

| 1 | 2 |
|--|---|
| Додаток для кур'єрської служби доставки | <p>Призначення: спрощення та прискорення процесів доставляння замовлень клієнтам.</p> <p>Переваги:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Наявність усіх замовлень для доставляння в мобільному пристрої кур'єра ▪ Визначення найкоротшого маршруту з урахуванням усіх замовлень, котрі доставляються. ▪ Приймання та відвантаження замовлень, делегування іншим кур'єрам частини завдання. <p>Хто потребує: ресторани, кафе, бари, інші підприємства готельно-ресторанного бізнесу для надання послуг доставляння.</p> <p>Хто використовує: кур'єр.</p> |
| «Мобільний ключ» від ASSA ABLOY Global Solutions | <p>Призначення: надання клієнтам послуги з відкривання готельного номера власним мобільним пристроєм.</p> <p>Переваги:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Наявність ключа від номера у власному мобільному пристрої клієнта. ▪ Можливість поселення в номер без обов'язкової реєстрації на ресепшені. ▪ Фінансова економія на ключ-картах. <p>Хто потребує: готелі, хостели, пансіонати, апартаменти.</p> <p>Хто використовує: клієнти готелів.</p> |

Новітній спосіб надання копій цифрових документів запропонував Дія – мобільний застосунок, вебпортал і бренд цифрової держави, розроблений Міністерством цифрової трансформації України. Це зручний сервіс для готелів, оскільки функція шерингу уможливіє швидке поселення та якісне обслуговування без заповнення документів про підтвердження особи на ресепшені.

Алгоритм офлайн-шерингу має такий вигляд:

1. Відкриття застосунку Дія замовником послуги, натискання відповідного документа, отримання штрих-коду.
2. Сканування працівником готелю означеного штрих-коду або введення 13-значного коду в систему готелю.
3. Отримання замовником послуги запиту на шеринг документів та підписання за допомогою Дія. Підпису.
4. Отримання працівником готелю копії документів у форматі pdf та метаданих, що надходять у готельну систему, автоматичне заповнення необхідних бланків для поселення.
5. Заповнення замовником послуги даних натисканням необхідної кнопки на сайті або в застосунку та підтвердження запиту на шеринг документів.
6. Передача працівником готелю замовникові послуги ключа від номеру.

Актуалізуються також і смарт-технології, зокрема ті, що стосуються автоматизації готелів чи ресторанів. Серед пропонуванних інновацій варто відзначити такі:

- Interactive TV Systems (Системи інтерактивного телебачення). Компанією Hoist Technology розроблено 3 види інтерактивних систем з доданим контентом: фільмами, супутниковими каналами, музикою. Особливу роль відіграють послуги з рекламою пропозиції готелю, інформування персоналу про смаки гостя щодо вибору фільмів, замовлення їжі і напоїв через послугу room service;
- Energy Management System (Система управління електроенергією), коли за допомогою центрального комп'ютера клієнт контролює та змінює режим температури чи вологості в приміщенні. Окрім того, працівниками готелю здійснюється керування температурним режимом та вологістю в усіх в кімнатах підприємства зі скороченням витрат залежно від того, заселене це приміщення чи ні. Ефективність системи з автоматичного контролю подачі світла, зміни температури в приміщенні або активізації кондиціонера є значущою перевагою готелю;
- RFID (Радіочастотна ідентифікація). Використання дверного замка з радіочастотною ідентифікацією, за використання якого клієнт здійснює вхід у номер та інші приміщення готелю без ключа за використання мобільного телефону, при цьому зберігається час, який гість міг витратити на пошуки ключа;
- Back-office (Система управління внутрішніми службами готелю) полегшує і підсилює результативність роботи персоналу готелю, мінімізує помилки та покращує якість обслуговування клієнтів. Застосування кишенькових персональних комп'ютерів (КПК) кожним працівником (покоївкою, менеджером, технічним персоналом, інженером) на основі бездротової системи передачі інформації з центрального комп'ютера надає персоналу доступність до даних: кількості товарів на складі, номери кімнат з необхідним прибиранням, ремонтом, особливих побажань гостей тощо.

Особлива значущість енергоощадних технологій у сучасних умовах воєнних дій в Україні, коли через аварії в енергосистемі відбувається технологічне порушення в режимі роботи усієї або

значної частини енергетичної мережі внаслідок пошкодження обладнання електричних мереж або втрати генеруючої потужності електростанцій.

Висновки та пропозиції. У результаті проведеного дослідження здійснено аналіз ефективності упровадження цифрового інструментарію для антикризового управління діяльністю підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Аналіз відповідної наукової літератури та сучасного стану підприємств готельно-ресторанного бізнесу дозволив обґрунтувати, що впровадження цифрових технологій у їхню діяльність дасть змогу значно підвищити рівень конкурентоспроможності готельно-ресторанних закладів на основі підвищення ефективності їх діяльності.

У контексті здійсненого аналізу визначимо основні напрями цифровізації підприємств готельно-ресторанної справи в кризових ситуаціях:

- упровадження моделей і методів цифровізації готельно-ресторанного бізнесу в умовах сучасного антикризового менеджменту;
- використання мобільних додатків (застосунків) для послуговування програмним забезпеченням, призначеним для роботи за допомогою смартфонів, планшетів та інших мобільних пристроїв, котрі установлені на пристроях або завантажені на них в онлайн-магазинах мобільних застосунків;
- вільний доступ до інтернету працівників та клієнтів підприємств готельно-ресторанного бізнесу;
- використання смарт-технологій для автоматизації роботи готелів чи ресторанів через запровадження систем інтерактивного телебачення, систем управління електроенергією, радіочастотної ідентифікації, систем управління внутрішніми службами готелю.

Означене вище актуалізує можливості підприємств готельно-ресторанної справи завдяки ефективній промоції реалізовувати важливі завдання антикризової стратегії діяльності, серед яких: бути в тренді, організувати комунікацію з ринком послуг, підвищувати сервіс готелю чи ресторану, упроваджувати новітні цифрові технології, створювати добрий імідж для залучення інвесторів і клієнтів.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бурак В. Г. Інновації: діяльність закладів ресторанного господарства. *Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності*: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (Львів, 26–27 лист. 2020). Львів, 2020. С. 21–23.

2. Бурак В., Осадчий О. Сучасні тренди технологій і технічного оснащення підприємств громадського харчування. *Стратегічні пріоритети розвитку економіки, менеджменту, сфери обслуговування та права в умовах інтеграційних процесів* : збірник наукових праць за матеріалами Міжнар. наук.-практ. конф. (Херсон, 17–18 листопада 2021). Херсон, 2021. С. 184–187.

3. Дорош Ю., Цимбала О. Тенденції впровадження мобільних застосунків екскурсійного спрямування у туристичну індустрію Львова. *Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності*: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (26–27 листопада 2020). Львів, 2020. С. 225–228.

4. Ільїна О.В., Бояр Л.П. Мобільний додаток «Lutsk City Guide»: обґрунтування та перспективи використання в туристичній діяльності. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія Географічні науки*. 2018. № 8. С. 251–255.

5. Краус Н.М., Краус К.М. Цифровізація в умовах інституційної трансформації економіки: базові складові та інструменти цифрових технологій. *Інтелект XXI*. 2018. № 1. С. 211–214.

6. Купневич М.В., Павлюченко О.С., Фурманова Ю.П. Переваги використання мобільних додатків у сучасних готельно-ресторанних комплексах. *Мир науки и инноваций*. 2015. Вып. 2(2). Т. 12. С. 51–55.

7. Мобільні додатки в ресторанному та готельному бізнесі. URL: <https://expertsolution.com.ua/uk/mobilnie-prilozhenija-v-restorannom-i-otelnom-biznese>.

8. Федосова К. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в ресторанному бізнесі в період пандемії COVID-19. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 35. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1085/1042>.

9. Хлебінська О. І. Теоретичні підходи до цифровізації та цифрової трансформації. *Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи*: збірник тез доповідей II Міжнародної науково-практичної конференції (Київ, 22 квітня 2021). Київ, 2021. С. 114–115.

10. Цифрова адженда України – 2020 («Цифровий порядок денний» – 2020). Концептуальні засади (версія 1.0). Першочергові сфери,

ініціативи, проекти «цифровізації» України до 2020 року/ NITECHoffice. Грудень 2016. 90 с. URL: <https://ucsi.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf>.

11. Чаркіна Т. Ю., Марценюк Л. В., Задоя В. О., Пікуліна О. В. Стратегічні напрями управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи. *Економіка та держава*. 2021. № 2. С. 19–23. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2021.2.19>.

12. Industry 5.0: A Transformative Vision for Europe. URL: https://research-and-innovation.ec.europa.eu/research-area/industrial-research-and-innovation/industry-50_en.

13. Tolochko S. Economi competitiveness and modern pedagogics definitions correlation. *Baltic Journal of Economic Studies*. 2016. Vol. 2. № 1. С. 101–107.

14. Tyukhtenko N., Makarenko S., Oliinyk N., Portugal E. Innovative approaches to enterprise competitiveness assessment. *Marketing and Management of Innovations*. 2021. Issue 1. С. 278–289.

15. Тютенко Н.А., Барна М.Ю., Казакова Т.С. Цифровізація як чинник забезпечення нової маркетингової філософії сучасних бізнес-екосистем. *Вісник ХНУ ім. В.В. Докучаєва. Серія «Економічні науки»*. № 1. 2021. С. 288–299.

16. Тютенко Н.А. Управління конкурентоспроможністю в інноваційній стратегії підприємства. *Науковий журнал «ECONOMIC SYNERGY»*, випуск 4 (6), 2022. С. 118–128.

REFERENCES

1. Burak V. H. (2020). Innovatsii: diialnist zakladiv restorannoho hospodarstva [Innovations: activity of restaurant establishments]. *Suchasni tendentsii rozvytku industrii hostynnosti: materialy mizhnar. nauk.-prakt. konf.* (Lviv, 26–27 lyst. 2020), pp. 21–23 (in Ukrainian).

2. Burak V., Osadchyi O. (2021). Suchasni trendy tekhnolohii i tekhnichnoho osnashchennia pidpriemstv hromadskoho kharchuvannia [Modern trends in technology and technical equipment of public catering enterprises]. *Stratehichni priorytety rozvytku ekonomiky, menedzhmentu, sfery obsluhovuvannia ta prava v umovakh intehratsiinykh protsesiv : zbirnyk naukovykh prats za materialamy Mizhnar. nauk.-prakt. konf.* (Kherson, 17–18 lystopada 2021), pp. 184–187 (in Ukrainian).

3. Dorosh Yu., Tsybala O. (2020). Tendentsii vprovadzhennia mobilnykh zastosunkiv ekskursiinoho spriamuvannia u turystychnu industriiu Lvova [Trends in the introduction of mobile applications of excursion direction in the

tourist industry of Lviv]. *Suchasni tendentsii rozvytku industrii hostynnosti: materialy mizhnar. nauk.-prakt. konf. (26–27 lystopada 2020)*, pp. 225–228 (in Ukrainian).

4. Ilina O.V., Boiar L.P. (2018). Mobilnyi dodatok «Lutsk City Guide»: obgruntuvannia ta perspektyvy vykorystannia v turystychnii diialnosti [Mobile application «Lutsk City Guide»: rationale and prospects for use in tourism]. *Naukovyi visnyk Khersonskoho derzhavnogo universytetu. Seriiia Heohrafichni nauky*, no. 8, pp. 251–255 (in Ukrainian).

5. Kraus N.M., Kraus K.M. (2018). Tsyfrovizatsiia v umovakh instytuttsiinoi transformatsii ekonomiky: bazovi skladovi ta instrumenty tsyfrovyykh tekhnolohii [Digitization under institutional transformation of the economy: basic components and tools of digital technologies]. *Intelekt XXI*, no. 1, pp. 211–214 (in Ukrainian).

6. Kupnevych M.V., Pavliuchenko O.S., Furmanova Yu.P. (2015). Perevahy vykorystannia mobilnykh dodatkov u suchasnykh hotelno-restorannykh kompleksakh [Advantages of mobile applications in a modern hotel-restaurant complexes]. *Myr nauky y ynnovatsyi*, vyp. 2(2), t. 12, pp. 51–55 (in Ukrainian).

7. Mobilni dodatky v restorannomu ta hotelnomu biznesi [Mobile applications in the restaurant and hotel business]. Available at: <https://expertsolution.com.ua/uk/mobilnie-prilozhenija-v-restorannom-i-otelnom-biznese> (accessed 25 December 2022).

8. Fedosova K. (2022). Vykorystannia informatsiino-komunikatsiinykh tekhnolohii v restorannomu biznesi v period pandemii COVID-19 [Use of information and communication technologies in the restaurant business during the COVID-19 pandemic]. *Ekonomika ta suspilstvo*, vyp. 35. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1085/1042> (accessed 25 December 2022).

9. Khlebynska O. I. (2021). Teoretychni pidkhody do tsyfrovizatsii ta tsyfrovoy transformatsii [Theoretical approaches to digitization and digital transformation]. *Biznes, innovatsii, menedzhment: problemy ta perspektyvy: zbirnyk tez dopovidei II Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii* (Kyiv, 22 kvitnia 2021), pp. 114–115 (in Ukrainian).

10. Tsyfrova adzhenda Ukrainy – 2020 [Digital agenda of Ukraine – 2020]. («Tsyfrovyi poriadok denniy» – 2020). Kontseptualni zasady (versiia 1.0). Pershocherhovi sfery, initsiatyvy, proekty «tsyfrovizatsii» Ukrainy do 2020 roku (2016). / HITECHoffice. Hruden 90 p. Available at: <https://ucci.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf> (accessed 25 December 2022).

11. Charkina T. Yu., Martseniuk L. V., Zadoia V. O., Pikulina O. V. (2021). Stratehichni napriamy upravlinnia hotelno-restorannym biznesom v umovakh kryzy [Strategic directions of hotel and restaurant business management in the conditions of crisis]. *Ekonomika ta derzhava*, no. 2, pp. 19–23 (in Ukrainian).

12. Industry 5.0: A Transformative Vision for Europe. URL: https://research-and-innovation.ec.europa.eu/research-area/industrial-research-and-innovation/industry-50_en.

13. Tolochko, S. (2016). Economi competitiveness and modern pedagogics definitions correlation. *Baltic Journal of Economic Studies*, vol. 2, no. 1, pp. 101–107 (in English).

14. Tyukhtenko N., Makarenko S., Oliinyk N., Portugal E. Innovative approaches to enterprise competitiveness assessment. *Marketing and Management of Innovations*. 2021. Issue 1. pp. 278–289 (In English).

15. Tyukhtenko N.A., Barna M.YU., Kazakova T.S. Tsyfrovizatsiya yak chynnyk zabezpechennya novoyi marketynhovoyi filosofiyi suchasnykh biznes-ekosystem. *Visnyk KHNU im. V.V.Dokuchayeva. Seriya «Ekonomiczni nauky»*. № 1. 2021. pp. 288–299.

16. Tyukhtenko N.A. Upravlinnya konkurentospromozhnisty v innovatsiyniy stratehiyi pidpryyemstva. *Naukovyy zhurnal «ECONOMIC SYNERGY»*, випуск 4 (6), 2022. pp. 118–128.

СТАТТЯ НАДІЙШЛА ДО РЕДАКЦІЇ 09.02.2023