

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-66-129>
УДК 338.467

АНТИКРИЗОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

CRISIS MANAGEMENT IN THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

Лявинець Георгій Михайлович

кандидат технічних наук,

Національний університет харчових технологій

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4731-3939>

Liavynets Heorhii

National University of Food Technologies

Основною метою даного дослідження є не лише комплексне дослідження криз у готельно-ресторанній індустрії, але і визначення специфіки та рекомендації, щодо адаптивності та таргетованості використання інноваційних антикризових методів та технологій корпораціями та компаніями в сфері готельно-ресторанного бізнесу для підвищення їх загальної ефективності, конкурентоздатності та стійкості в кризових умовах. У науковій статті обґрунтовано актуальність сучасних інноваційних підходів до антикризового менеджменту, як важливого фактору забезпечення сталості готельно-ресторанного бізнесу. Зокрема: розроблена таксономія криз у готельно-ресторанному бізнесі, проведений аналіз найбільш значимих їх кейсів, удосконалена поетапна стратегія антикризового менеджменту у готельно-ресторанному бізнесі, запропоновані інноваційні антикризові прийоми та обґрунтовані перспективні напрямки інноваційних ІТ технологій для подальшого впровадження в практику адаптивного антикризового менеджменту готельно-ресторанної індустрії.

Ключові слова: готельно-ресторанний бізнес, антикризовий менеджмент, стійкість та економічний розвиток, інновації.

The hotel and restaurant industry plays a significant role in ensuring economic stability. It is the backbone of many economies, providing permanent employment, supporting related industries and attracting foreign investment through tourism. That is, the hotel and restaurant industry plays a vital role in ensuring economic stability by creating jobs, developing tourism, attracting investment and supporting related industries. Its ability to generate foreign exchange, diversify the economy and quickly recover from crises makes it a key factor in economic stability. As the industry continues to grow through sustainability and technological advancements, it will remain a critical factor in maintaining economic balance and long-term growth for countries around the world. Therefore, taking into account the above, the main goal of this study is not only a comprehensive study of crises in the hotel and restaurant industry, but also the determination of specifics and recommendations regarding the adaptability and targeting of the use of innovative anti-crisis methods and technologies by corporations and companies in the field of hotel and restaurant business to increase their general efficiency, competitiveness and stability in crisis conditions. The scientific article substantiates the relevance of modern innovative approaches to anti-crisis management as an important factor in ensuring the sustainability of the hotel and restaurant business. In particular: a taxonomy of crises in the hotel and restaurant business was developed, an analysis of their most significant cases was carried out, a step-by-step strategy of crisis management in the hotel and restaurant business was improved, innovative anti-crisis techniques were proposed and justified prospective directions of innovative IT technologies for further implementation in the practice of adaptive crisis management in the hotel-restaurant business. restaurant industry. The proposed anti-crisis methods, technological methods and scientific and practical solutions will be relevant and effective not only for hotel and restaurant complexes in the crisis conditions of Ukraine, but in the conditions of other regions and countries with increased investment risks and crisis effects.

Keywords: hotel and restaurant business, crisis management, sustainability and economic development, innovation.

Постановка проблеми. Сталий і стабільний економічний розвиток у сфері послуг має вирішальне значення для забезпечення дов-

гострокового економічного зростання, зайнятості та соціального добробуту [1]. Оскільки сектор послуг охоплює широкий спектр галу-

зей, включаючи гостинність, охорону здоров'я, фінанси, освіту, ІТ та транспорт, його успіх має значні наслідки для загальної економічної стабільності країни [2].

Сталий економічний розвиток готельного та ресторанного сектору відіграє значну роль у зростанні та стабільності економіки країни. Його важливість виходить за рамки простого надання послуг проживання та харчування; він створює робочі місця, підтримує суміжні галузі, сприяє розвитку туризму та сприяє культурному обміну. Ось основні причини, чому розвиток цього сектору має вирішальне значення для економічного розвитку будь-якої країни: 1. Створення робочих місць і можливостей працевлаштування. 2. Внесок у ВВП. 3. Підтримка туризму. 4. Ефект мультиплікатора на суміжні галузі. 5. Розвиток інфраструктури. 6. Сприяння підприємництву та інноваціям. 7. Культурний обмін і м'яка сила. 8. Стійкість та економічна диверсифікація. 9. Сталий розвиток і вплив на навколишнє середовище.

Стабільність готельної та ресторанної індустрії означає здатність сектору підтримувати постійну продуктивність, підтримувати роботу та адаптуватися до мінливих умов без значних збоїв. Враховуючи залежність галузі від таких факторів, як туризм, економічні умови, уподобання споживачів і зовнішні події (наприклад, стихійні лиха чи пандемії), досягнення стабільності є одночасно викликом і ключовою метою для довгострокового успіху.

Інновації відіграють вирішальну роль у підвищенні стабільності та стабільності розвитку готельної та ресторанної індустрії [3]. У світі, що швидко змінюється, здатність адаптуватися, розвиватися та інтегрувати нові ідеї та технології є ключовою для забезпечення довгострокового зростання та конкурентоспроможності [4]. Інновації не тільки покращують досвід клієнтів, але й зміцнюють операційну ефективність, екологічну відповідальність і фінансову стійкість [5, 6].

Сталий розвиток і стабільність готельно-ресторанної індустрії в Україні мають важливе значення для економічного зростання країни [7], соціального добробуту та міжнародної конкурентоспроможності. Враховуючи багату культурну спадщину України, історичні пам'ятки та зростаючий сектор туризму, ця галузь має великий потенціал для внеску в економічне відновлення та розвиток.

Кризи в готельно-ресторанному бізнесі можуть виникати через різноманітні внутрішні та зовнішні чинники, що впливають на операції, доходи та довгострокову життєздатність.

Ці кризи вимагають швидкого та стратегічного управління, щоб мінімізувати шкоду та забезпечити безперервність. Нижче наведено дослідження різних типів криз, які впливають на готельну та ресторанну індустрію, а також їх причини, наслідки та потенційні відповіді.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Сучасні теоретичні положення та науково-практичні методи/прийоми сталого та ефективного менеджменту готельно-ресторанного бізнесу було ретельно проаналізовано автором у сучасних публікаціях таких провідних галузевих авторів, як: Бондаренко С. та ін. [8], Готра В. [9], Машіка Г. та ін. [10], Жигулін А. та ін. [11], Денисенко М. та Будякова О. [12], Земліна Ю. та ін. [13], Пянков В. та ін. [14], Литвиненко А. та Литвиненко О. [15], Яценко В. [16], Цвілій С., Гурова Д., Кукліна Т. [17], Ушаков Р. та ін. [18].

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Проте фактично досі НЕ досліджені науково-практичні питання щодо адаптивної практики антикризового управління в сфері готельно-ресторанного бізнесу саме в умовах системної пролонгованої багатофакторної кризи (наприклад, в поточних геополітичних, регіональних та місцевих кризових умовах України, Ізраїлю тощо).

Формулювання цілей статті. Отже, враховуючи вищенаведене, основною метою даного дослідження є не лише комплексне дослідження криз у готельно-ресторанній індустрії, але і визначення специфіки та рекомендації, щодо адаптивності та таргетованості використання інноваційних антикризових методів та технологій корпораціями та компаніями в сфері готельно-ресторанного бізнесу для підвищення їх загальної ефективності, конкурентоздатності та стійкості в кризових умовах.

Матеріали і методи. Матеріалами дослідження є: 1) авторський досвід, авторські практичні результати та евристики, накопичені при реалізації інноваційних ІТ проектів у менеджменті стабільних та сталих підприємств; 2) статистичні звіти та галузеві огляди вітчизняних та зарубіжних авторів, що провадять свої науково-практичні дослідження у сфері сталого готельно-ресторанного бізнесу; 3) праці вітчизняних та зарубіжних авторів, що провадять свої науково-практичні дослідження у сфері антикризового менеджменту готельно-ресторанного бізнесу.

В процесі здійснення дослідження було використано наступні наукові методи: теоре-

тичного узагальнення та групування; формалізації; аналізу та синтезу; логічного узагальнення результатів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Антикризовий менеджмент у готельному та ресторанному бізнесі має вирішальне значення для забезпечення стійкості та відновлення цих галузей під час нестабільності. Ці кризи можуть виникати внаслідок різних факторів, зокрема економічних спадів, стихійних лих, пандемій (таких як COVID-19), політичних заворушень або збоїв у ланцюжках поставок. Ефективне врегулювання кризових ситуацій дозволяє підприємствам долати ці виклики, мінімізувати збитки та ставати сильнішими. Нижче наведено поглиблене дослідження стратегій управління кризою в готельній та ресторанній індустрії.

1. Типи криз в готельно-ресторанному господарстві.

1.1. Економічні кризи.

Економічна нестабільність, така як рецесії, інфляція та фінансові спади, можуть серйозно вплинути на готельний і ресторанний сектори. Ці підприємства часто покладаються на дискреційні витрати, які споживачі скорочують під час економічних труднощів.

– Глобальні спади: під час економічного спаду менше людей подорожують або обідають поза ресторанами, що призводить до зниження рівня заповнюваності та доходів ресторанів. Це стало очевидним під час фінансової кризи 2008 року та глобального економічного впливу пандемії COVID-19.

– Інфляція: зростання вартості товарів і послуг може знизити прибуток ресторанів і готелів. Підвищення цін на продукти харчування, робочу силу та комунальні послуги може змусити підприємства підняти ціни, потенційно відштовхнувши чутливих до витрат клієнтів.

1.2. Кризи здоров'я.

Кризи, пов'язані зі здоров'ям, такі як пандемії чи проблеми з безпекою харчових продуктів, можуть порушити роботу готелів і ресторанів:

– Пандемії: пандемія COVID-19 призвела до масового закриття, заборони на поїздки та обмежень, що серйозно обмежило роботу готелів і ресторанів. Відновлення вимагало прийняття нових стандартів охорони здоров'я та безпеки, безконтактних послуг і моделей онлайн-доставки.

– Питання безпечності харчових продуктів: хвороби харчового походження або випадки зараження в ресторанах можуть завдати

шкоди репутації та призвести до тимчасового закриття, що призведе до втрати прибутку та довіри клієнтів.

1.3. Стихійні лиха.

Стихійні лиха, такі як урагани, землетруси, повені та лісові пожежі, можуть мати руйнівні наслідки для готелів і ресторанів, особливо в регіонах, схильних до таких подій.

– Фізичні пошкодження: будівлі, інфраструктура та обладнання можуть бути пошкоджені або знищені, що призведе до дорогого ремонту або остаточного закриття.

– Збої в роботі: стихійні лиха можуть призвести до відключень електроенергії, закриття доріг і перебоїв у ланцюзі постачання, що ускладнює обслуговування гостей готелями та ресторанами.

1.4. Кризи ланцюга поставок.

Збої в ланцюжках поставок, спричинені стихійними лихами, геополітичними конфліктами чи транспортними проблемами, можуть вплинути на доступність їжі, напоїв та інших необхідних товарів.

– Дефіцит їжі: ресторанам може бути важко знайти інгредієнти, особливо якщо вони покладаються на міжнародних постачальників. Це може призвести до зміни меню або зниження якості обслуговування.

– Збільшення витрат: порушення ланцюга постачання часто призводять до зростання цін на сировину, що впливає на загальну прибутковість.

1.5. Кризи репутації.

Негативна реклама чи зв'язки з громадськістю можуть значно зашкодити готелям і ресторанам.

– Погане обслуговування: погане обслуговування клієнтів, проблеми з якістю їжі або неправильна поведінка персоналу можуть призвести до негативних відгуків і втрати патронажу. З поширеністю соціальних мереж і платформ для оглядів навіть незначні інциденти можуть швидко розростатися, завдаючи шкоди репутації компанії.

– Скандали: резонансні інциденти, пов'язані з неетичними практиками, такими як порушення трудових норм або шкода навколишньому середовищу, можуть призвести до негативної реакції громадськості та занепаду бізнесу.

1.6. Технологічні кризи.

Порушення кібербезпеки або збої в технологічній інфраструктурі можуть створити операційні проблеми.

– Витоки даних: готелі та ресторани, які зберігають дані клієнтів (наприклад, дані кредит-

ної картки, деталі бронювання), уразливі до кібератак. Порушення даних може призвести до фінансових втрат і втрати довіри клієнтів.

– Системні збої: технологічні збої, такі як збої в системі бронювання або проблеми з торговими точками, можуть призвести до втрати прибутку, розчарування клієнтів і затримок роботи.

2. Вплив криз на готельно-ресторанну індустрію.

2.1. Втрати доходу.

Кризи часто призводять до різкого зниження доходів як готелів, так і ресторанів. Під час економічних спадів або криз здоров'я споживачі в першу чергу скорочують відвідування подорожей і ресторанів, що призводить до зниження рівня заповнюваності та відвідування ресторанів.

2.2. Втрата роботи.

Готельна та ресторанна індустрія є трудомісткою, і кризи часто призводять до скорочення робочих місць, оскільки підприємства намагаються скоротити витрати. Наприклад, під час пандемії COVID-19 мільйони працівників сфери гостинності втратили роботу через повсюдне закриття та зниження попиту.

2.3. Нестабільність ланцюга поставок.

Збої в ланцюгах постачання можуть призвести до збільшення витрат на інгредієнти, продукти харчування та інші необхідні товари. Це часто призводить до зменшення варіантів меню, підвищення цін для споживачів або зниження якості обслуговування.

2.4. Шкода репутації.

Кризи репутації, особливо якщо з ними поводитися неправильно, можуть призвести до довгострокових втрат. Погана комунікація щодо кризових ситуацій або неадекватні відповіді на скарги клієнтів можуть призвести до негативних відгуків і збитків, які триватимуть після початкової кризи.

2.5. Закриття бізнесу.

Тривалі кризи можуть призвести до остаточного закриття готелів і ресторанів, особливо малих або незалежних підприємств, яким бракує фінансових ресурсів, щоб пережити тривалі періоди низького попиту або перебоїв у роботі.

3. Стратегії антикризового управління.

Ефективне антикризове управління має важливе значення для мінімізації впливу криз на готельно-ресторанний бізнес. Це включає підготовку, реагування та відновлення.

3.1. Готовність та оцінка ризиків.

– Планування кризових ситуацій: Готелі та ресторани повинні мати план управління

кризовими ситуаціями, який визначає кроки реагування на різні типи криз. Цей план має включати ролі співробітників, комунікаційні стратегії та плани на випадок непередбачених обставин.

– Оцінка ризиків: регулярні оцінки ризиків допомагають підприємствам виявляти вразливі місця та вживати запобіжних заходів. Наприклад, готелі в районах, схильних до ураганів, повинні інвестувати в штормостійку інфраструктуру, а ресторани повинні мати суворі протоколи безпеки харчових продуктів.

3.2. Комунікація.

– Внутрішня комунікація: під час кризи важлива чітка комунікація з персоналом. Співробітники повинні бути проінформовані про ситуацію, їхні ролі та будь-які зміни в діяльності.

– Зовнішня комунікація: прозора digital комунікація з клієнтами має вирішальне значення для збереження довіри [19]. У разі кризи, пов'язаної зі здоров'ям або безпекою, компанії повинні надати чітку інформацію про кроки, які вони вживають для забезпечення безпеки клієнтів.

3.3. Фінансовий менеджмент.

– Контроль витрат: під час економічних спадів або періодів низького попиту компанії повинні зосередитися на контролі витрат шляхом зменшення відходів, перегляду контрактів з постачальниками або пропозиції скорочених послуг.

– Диверсифікація: диверсифікація потоків доходів може допомогти підприємствам пережити кризи. Наприклад, під час пандемії COVID-19 багато ресторанів перейшли на моделі доставки та виносу, а готелі пропонували альтернативні послуги, такі як пакети «робота з готелю».

3.4. Інновації та адаптація.

– Запровадження технологій: готелі та ресторани повинні приймати технологічні інновації, які можуть покращити роботу під час криз. Безконтактні послуги, платформи онлайн-бронювання та системи мобільних замовлень допомагають підприємствам залишатися оперативними, зменшуючи фізичні контакти.

– Гнучкість: гнучкість у пропозиціях послуг є важливою під час криз. Готелі можуть пропонувати варіанти тривалого перебування в періоди низького рівня туризму, тоді як ресторани можуть змінювати меню відповідно до обмежень ланцюжка поставок або пропонувати альтернативні послуги, як-от віртуальні обіди.

3.5. Управління репутацією.

– Проактивні зв'язки з громадськістю: компанії повинні ретельно керувати своєю репутацією під час кризи, залучаючись до активних зв'язків з громадськістю. Швидкі та прозорі реакції на кризи, вирішення проблем клієнтів і демонстрація корпоративної відповідальності можуть допомогти відновити довіру.

– Моніторинг соціальних медіа: регулярний моніторинг платформ соціальних мереж дозволяє компаніям виявляти та реагувати на негативні відгуки клієнтів, перш ніж вони переростуть у повномасштабну кризу.

3.6. Довгострокова стійкість.

– Створення фінансових резервів: щоб пережити майбутні кризи, підприємства повинні зосередитися на створенні фінансових резервів і підтримці ліквідності.

– Практики сталого розвитку: включення сталого розвитку в бізнес-операції може допомогти готелям і ресторонам пом'якшити довгострокові ризики, такі як зміни клімату або нормативні зміни, пов'язані з впливом на навколишнє середовище.

4. Інновації в антикризовому менеджменті.

4.1. Цифрові інструменти та штучний інтелект у прогнозуванні криз.

Технологічний прогрес дозволяє готелям і ресторонам краще прогнозувати кризи та керувати ними.

– Великі дані відіграють вирішальну роль в антикризовому управлінні готельною та ресторанною індустрією, надаючи цінну інформацію [20, 21], оптимізуючи процес прийняття рішень і дозволяючи підприємствам адаптивно та адекватно, а отже і ефективно, реагувати на кризи [22, 23], такі як економічні спади, пандемії або раптові ринкові зміни.

Машинне навчання (ML) – потужний інструмент антикризового управління [24, 25], зокрема і в готельно-ресторанній індустрії. Це дозволяє компаніям аналізувати величезні масиви даних, приймати обґрунтовані рішення та швидко адаптуватися до мінливих умов [26, 27, 28], особливо під час таких криз, як економічні спади, пандемії або несподівані збої на ринку.

– Управління ризиками на основі штучного інтелекту: штучний інтелект можна використовувати для прогнозування потенційних збоїв, таких як зміни в моделях подорожей або затримки в ланцюжку поставок. Це дозволяє підприємствам планувати кризи до їх виникнення.

– Автоматизовані системи зв'язку: деякі готелі та ресторани використовують інструменти зв'язку на основі штучного інтелекту для обробки запитів клієнтів і надання оновлень під час криз, забезпечуючи послідовну та своєчасну інформацію.

4.2. Гнучкі бізнес-моделі.

Здатність швидко адаптувати операції є життєво важливою в управлінні кризою.

– Хмарні кухні та спливаючі ресторани: для ресторанів зростання хмарних кухонь і концепцій спливаючих обідів пропонує гнучку бізнес-модель, яка може швидко адаптуватися до змін попиту під час криз.

– Гібридна гостинність: готелі впроваджують гібридні моделі, поєднуючи традиційне житло з коворкінгами або оздоровчими центрами, щоб залишатися функціональними та актуальними під час економічного спаду.

5. Тематичні дослідження/кейси.

5.1. COVID-19 пандемія.

Пандемія COVID-19 була однією з найзначніших криз, які вплинули на готельну та ресторанну індустрію в новітній історії. Кількість бронювань у готелях різко впала, а міжнародні подорожі в основному припинилися. Ресторани зіткнулися із закриттям, обмеженням місткості та раптовим переходом до послуг доставки та виносу.

– Відповідь: багато готелів перейшли на пропонування пакетів «проживання» для місцевих жителів або перейшли на довгострокове перебування для осіб, які перебувають на карантині. Ресторани використовували платформи доставки, онлайн-замовлення та набори страв, щоб зберегти дохід.

– Результат: компанії, які швидко адаптувалися та впровадили цифрові рішення, змогли краще витримати пандемію, хоча багато менших підприємств були змушені остаточно закритися.

5.2 Сезон ураганів у Карибському басейні.

Готелі в Карибському басейні часто стикаються з труднощами через щорічний сезон ураганів, що може призвести до фізичних пошкоджень, збоїв у роботі та втрати прибутку від туристів.

– Відповідь: готелі в цих регіонах запровадили плани готовності до стихійних лих, такі як укріплення будівель, розробка протоколів евакуації та надання гостям гнучкої політики скасування під час сезонів ураганів.

– Результат: готовність допомагає мінімізувати збитки та дає змогу швидше відновлюватися, хоча довгострокові втрати доходів від скорочення туризму залишаються проблемою.

Висновки. Сталий і стабільний економічний розвиток у сфері послуг має вирішальне значення для створення стійкої, диверсифікованої та конкурентоспроможної економіки. Він сприяє інноваціям, стимулює створення робочих місць, покращує якість життя та забезпечує соціальну та екологічну відповідальність. Розвиваючи сектор послуг, який збалансовує економічні, соціальні та екологічні пріоритети, країни можуть забезпечити довгострокове зростання, стабільність і процвітання.

Враховуючи вищенаведене, автор стверджує, що сталий економічний розвиток готельного та ресторанного сектору має вирішальне значення для економічного зростання, створення робочих місць і туризму. Він сприяє інноваціям, підтримує суміжні галузі, покращує інфраструктуру та сприяє глобальному іміджу країни. Крім того, він сприяє культурному обміну та забезпечує основу для стійкої та диверсифікованої економіки, що робить його ключовим рушієм розвитку багатьох регіонів світу.

Крім того, варто наголосити, що стабільність у готельно-ресторанній індустрії досягається завдяки поєднанню стратегічного фінансового планування, асоціативної адаптивності [29], операційної ефективності та орієнтації на лояльність клієнтів. Завдяки диверсифікації потоків доходів, застосуванню технологій, управлінню ризиками та підтримці гнучкої бізнес-моделі готелі та ресторани можуть керувати економічними коливаннями та зовнішніми викликами. Ця стабільність дозволяє їм підтримувати діяльність, рости та сприяти ширшій економічній стійкості.

Кризи в готельній та ресторанній індустрії можуть приймати різні форми, включаючи економічні спади, загрози здоров'ю та безпеці, стихійні лиха та проблеми з репутацією. Ефективні стратегії управління кризою, такі як оцінка ризиків, комунікація, фінансовий контроль та адаптація, є важливими для подолання цих викликів. Готуючись до криз і будуючи стійкість, підприємства можуть не тільки вижити, але й процвітати після негараздів.

Сталий і стабільний розвиток готельно-ресторанної індустрії в Україні має вирішальне значення для економічного відновлення, зростання та глобальної конкурентоспроможності. Він не тільки підтримує створення робочих місць і регіональний розвиток, але й зміцнює імідж України як привабливого туристичного напрямку. Зосереджуючись на екологічній стійкості, збереженні культури та залученні

громади, Україна може розвинути стійкий сектор гостинності, який сприятиме довгостроковому національному процвітання, навіть незважаючи на поточні політичні та економічні виклики.

Управління кризами в готельній і ресторанній індустрії передбачає проактивний, добре структурований підхід до пом'якшення ризиків, ефективного управління кризами та підвищення стійкості. Зосереджуючись на оцінці ризиків, комунікації в кризових ситуаціях, безперервності бізнесу та довгостроковій стійкості, галузь може краще протистояти різноманітним викликам, від криз охорони здоров'я та економічного спаду до стихійних лих і загроз репутації. Впровадження інновацій і гнучкості є ключовими для навігації в складному ландшафті сфери гостинності, що розвивається, гарантуючи, що підприємства можуть відновлюватися та процвітати всупереч негараздам.

Перспективи подальших досліджень.

Враховуючи визначене, варто зауважити, що саме інновації в антикризовому управлінні для готельної та ресторанної індустрії будуть важливими для забезпечення стійкості, безперервності та зростання в складні періоди, такі як економічні спади, пандемії та збої на ринку. Ці інновації зосереджені на використанні інноваційних інформаційних технологій в менеджменті [30, 31, 32], прийнятті рішень на основі даних і адаптації бізнес-моделей для підтримки операцій і покращення залучення клієнтів.

Інновації в антикризовому управлінні в готельно-ресторанному бізнесі зосереджені на технологічних рішеннях, персоналізованому досвіді клієнтів і гнучких бізнес-моделях. Використовуючи безконтактні технології, штучний інтелект та аналітику великих даних, хмарні системи та м'які і нечіткі обчислення [33, 34], компанії можуть зменшити ризики, підтримувати роботу та навіть створювати нові джерела доходу в складні часи. Ці інновації не тільки підвищують стійкість до криз, але й створюють умови для сталого, довгострокового зростання готелів і ресторанів у дедалі більш нестабільному середовищі.

Саме цей напрямок актуальних науково-практичних досліджень автора (кризовий менеджмент у готельно-ресторанному бізнесі з використанням сучасних інноваційних інформаційних технологій) буде детально розкрито у наступних публікаціях автора.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Гращенко І. С., Хіміч Г. О., Хіміч В. А. Економічна сутність категорії «стратегічний потенціал підприємства». *Агроевіт*. 2013. № 3. С. 45–48
2. Кулинич Ю. М. Теоретичні аспекти сутності категорії економічний розвиток підприємства в ринковому середовищі. *Науковий вісник БДФЕУ*. 2012. Вип. 1 (22). С. 426–433.
3. Illiashenko S., Bilovodska O., Tsalko T., Tomchuk O., Nevmerzhytska S., Buhas N. Opportunities, threats and risks of implementation the innovative business management technologies in the post-pandemic period COVID-19. *WSEAS Transactions on Business and Economics*. 2022. Volume 19. P. 1215–1229.
4. Микитенко В. В., Грищенко І. С. Адаптивна система управління інноваційними процесами на підприємствах. *Проблеми науки*. № 4. С. 32–37.
5. Krasnyuk M., Kulynych Y., Krasniuk S., Goncharenko S. Design of innovative management information system. *Grail of Science*. № 36. P. 237–245. DOI: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science>
6. Науменко М. Сучасні концепції інноваційного менеджменту на підприємствах. *Наукові інновації та передові технології*. 2024. № 6(34). DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-6\(34\)-435-449](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-6(34)-435-449)
7. Hrashchenko I. and Krasniuk S. Problems of regional development of Ukraine under globaliation process. *Scientific Bulletin of the International Humanitarian University. Series: Economics and management*. 2015. № 11. P. 26–32.
8. Bondarenko, S., Robul, Y., Dyshkantiuk, O., Mohylova, A., Salamatina, S., & Komarnitskyi, I. The dynamic model of customer focus management in the hotel business based on markov chains. *International Journal of Scientific & Technology Research*. 2020. Т. 9. №. 3. P. 1132–1139.
9. Hotra V. Conceptual principles of hotel and restaurant business development. *Management*. 2021. Т. 33. №. 1. P. 115–122.
10. Mashika, H., Kudrina, O., Nurgaliyeva, A., Berkova, O., Metil, T., & Novichkov, V. Competitiveness of hotel, restaurant and tourism business: factors and tools. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 36(2spl), 681–687. DOI: <https://doi.org/10.30892/gtg.362spl16-698>
11. Zhigulin A., Lebedenko T., Kozhevnikova V. Developing a competitiveness management model for entrepreneurial structures in the hotel and restaurant business. *Technology audit and production reserves*. 2022. Т. 2. №. 4/64. P. 11–15.
12. Denysenko M., Budiakova O. Features of economic development of hotel and restaurant business. *Економіка та держава*. 2020. №. 10. С. 19–23.
13. Zemlina Y. et al. Ensuring the Efficiency of Service, Technology, and Management Processes in the Hotel and Restaurant Business. *WSEAS Transactions on Environment and Development*. 2023. Т. 19. P. 1132–1144.
14. Piankov V. et al. Management of Tourism, Hotel and Restaurant Business in Ukraine. *Pacific Business Review (International)*. 2023. P. 126–140.
15. Lytvynenko A. O., Lytvynenko O. D. Globalization impact on the hotel and restaurant business. *Інтернаука: фаховий міжнар. наук. журнал. Серія: «Економічні науки»*. Київ : «Інтернаука», 2021. № 5 (49). С. 34–42.
16. Yatsenko V. M. Hotel and restaurant household as a complex of the tourism industry, its development and modern trends. *Bulletin of the Cherkasy Bohdan Khmelnytsky National University. Economic Sciences*. 2018. №. 4.
17. Tsviliy S., Gurova D., Kuklina T. Marketing competitiveness of hotel and restaurant enterprise: theoretical approach and methods of definition. *VUZF Review*. 2021. Т. 6. №. 2. P. 30.
18. Ushakov R. N. et al. Efficiency of hotel management. Training of specialists in hotel industry field. *Journal of Environmental Management and Tourism*. 2020. Т. 11. №. 2. P. 388–395.
19. Krasnyuk, M., Kulynych, Y., Tuhaienko, V., & Krasniuk, S. (2022). E-business and e-commerce technologies as an important factor for economic efficiency and stability in the modern conditions of the digital economy (on the example of oil and gas company). *Grail of Science*, (17), 69–81.
20. Науменко, М. (2024). Аналіз та аналітика великих даних в маркетингу та торгівлі конкурентного підприємства. *Grail of Science*, (40), 117–128. DOI: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.07.06.2024.013>
21. Krasnyuk M., Krasniuk I. Big data analysis and analytics for marketing and retail. Штучний інтелект у науці та освіті: збірник тез Міжнародної наукової конференції (AISE) (01-02.03.2024 р.), Київ, 2024.
22. Maxim Krasnyuk, Svitlana Nevmerzhytska, Tetiana Tsalko. Processing, analysis & analytics of big data for the innovative management. *Grail of Science*, 38, Квітень 2024. С. 75–83. URL: <https://www.journal-grail.science/issue38.pdf>
23. Maxim Krasnyuk, Dmytro Elishys. Perspectives and problems of big data analysis & analytics for effective marketing of tourism industry. *Science and technology today*. 2024, 4 (32), 833–857.

24. Науменко М. Оптимальне використання алгоритмів глибокого машинного навчання в ефективному управлінні підприємством. *Успіхи і досягнення у науці*. 2024. № 4 (4). DOI: [https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-4\(4\)-776-794](https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-4(4)-776-794)
25. Науменко М. Ефективне застосування класичних алгоритмів машинного навчання при прийнятті адаптивних управлінських рішень. *Наукові перспективи*. 2024. № 5 (47). DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-5\(47\)-855-875](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-5(47)-855-875)
26. Krasnyuk M., Krasniuk S. Modern practice of machine learning in the aviation transport industry. *Збірник наукових праць ЛОГОС*. Травень 2021. DOI: <https://doi.org/10.36074/logos-30.04.2021.v1.63>
27. Krasnyuk M., Krasniuk S. Comparative characteristics of machine learning for predicative financial modelling. *Збірник наукових праць ЛОГОС*. Червень 2020. С. 55–57. DOI: <https://doi.org/10.36074/26.06.2020.v1.21>.
28. Krasnyuk M., Tkalenko A., Krasniuk S. Results of analysis of machine learning practice for training effective model of bankruptcy forecasting in emerging markets. *Збірник наукових праць ЛОГОС*. Квітень 2021. DOI: <https://doi.org/10.36074/logos-09.04.2021.v1.07>
29. Krasnyuk M., Krasniuk S. Association rules in finance management. *Збірник наукових праць ЛОГОС*. Березень 2021. DOI: <https://doi.org/10.36074/logos-26.02.2021.v1.01>
30. Науменко М. Методологія факторів-детермінантів ефективності діяльності та конкурентної позиції підприємства на ринку в кризових умовах. *Наукові інновації та передові технології*. 2024. № 7(35). DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-7\(35\)-648-665](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-7(35)-648-665)
31. Hrashchenko Iryna, Krasnyuk Maxim, Krasniuk Svitlana. Iterative methodology of bankruptcy forecast of logistic companies in emerging markets, taking into account global/regional crisis. *Collection of scientific works "Problems of the systemic approach in economics"*, vol. 1 (75) / 2020. P. 138–147. DOI: <https://doi.org/10.32782/2520-2200/2020-1-43>
32. Krasnyuk, M., & Kustarovskiy, O. The development of the concept and set of practical measures of anticrisis logistics management in the current Ukraine conditions. *Zarządzanie. Teoria i Praktyka*, Wyższa Szkoła Menedżerska w Warszawie, (1 (19)), 31–37.
33. Krasnyuk, M., Hrashchenko, I., Krasniuk, S., Kustarovskiy, O. Reengineering of a Logistic Company and its Information System Taking into Account Macroeconomic Crisis. *Modern Economics*, 13, 141–153.
34. Krasnyuk M., Kulynych Yu., Hrashchenko I., Krasniuk S., Goncharenko S., Chernysh T. Innovative management information system in post-crisis economic conditions on emerging markets (on the example of the oil and gas industry). *Moderní aspekty vědy – Modern aspects of science: svazek XXXVII mezinárodní kolektivní monografie*. Česká republika: Mezinárodní Ekonomický Institut s.r.o. С. 185–203.

REFERENCES:

1. Hrashchenko I. S., Khimich H. O., Khimich V. A. (2013). Ekonomichna sutnist katehorii «strategichniy potentsial pidpriemstva» [The economic essence of the "strategic potential of the enterprise" category.]. *Ahrosvit*, № 3, pp. 45–48.
2. Kulynych Yu. (2012). Teoretychni aspekty sutnosti katehorii ekonomichnyi rozvytok pidpriemstva v rynkovomu seredovyshchi [Theoretical aspects of the essence of the category economic development of the enterprise in the market environment]. *Scientific Bulletin of the BSFEU*. Vol. 1 (22), pp. 426–433.
3. S. Illiashenko, O. Bilovodska, T. Tsalko, O. Tomchuk, S. Nevmerzhytska, N. Buhas (2022). Opportunities, threats and risks of implementing the innovative business management technologies in the post-pandemic period COVID-19. *WSEAS Transactions on Business and Economics*. Volume 19. Pp. 1215–1229.
4. Mykytenko, V. & Hryshchenko, I. (2008). Adaptivna systema upravlinnia innovatsiinymy protsesamy na pidpriemstvakh [Adaptive management system of innovative processes at enterprises]. *Problems of science*, 4, 32–37. [in Ukrainian]
5. Maksym Naumenko (2024). Modern concepts of innovation management at enterprises. *Scientific innovations and advanced technologies*, No. 6(34). DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-6\(34\)-435-449](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-6(34)-435-449)
6. Krasnyuk M., Kulynych Y., Krasniuk S., Goncharenko S. (2024). Design of innovative management information system. *Grail of Science*. № 36, p. 237–245. DOI: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.16.02.2024>.
7. Hrashchenko I. S., Krasniuk S.A. (2015) Problems of regional development of Ukraine under globalization process. *Journal of the International Humanitarian University. Series: Economics and Management*. № 11. P. 26–32.
8. Bondarenko, S., Robul, Y., Dyshkantiuk, O., Mohylova, A., Salamatina, S., & Komarnitskyi, I. (2020). The dynamic model of customer focus management in the hotel business based on markov chains. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(3), 1132–1139.

9. Hotra, V. (2021). Conceptual principles of hotel and restaurant business development. *Management*, 33(1), 115–122.
10. Mashika, H., Kudrina, O., Nurgaliyeva, A., Berkova, O., Metil, T., & Novichkov, V. (2021). Competitiveness of hotel, restaurant and tourism business: factors and tools. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 36(2spl), 681–687. DOI: <https://doi.org/10.30892/gtg.362spl16-698>
11. Zhigulin, A., Lebedenko, T., & Kozhevnikova, V. (2022). Developing a competitiveness management model for entrepreneurial structures in the hotel and restaurant business. *Technology audit and production reserves*, 2(4/64), 11–15.
12. Denysenko, M., & Budiakova, O. (2020). Features of economic development of hotel and restaurant business. *Ekonomika ta derzhava*, (10), 19–23.
13. Zemlina, Y., Peresichna, S., Oliinyk, O., Danylenko, O., Krasovskyi, S., & Vasylenko, O. (2023). Ensuring the Efficiency of Service, Technology, and Management Processes in the Hotel and Restaurant Business. *WSEAS Transactions on Environment and Development*, 19, 1132–1144.
14. Piankov, V., Kampo, I., Milashovska, O., Botsian, T., & Ivanenko, V. (2023). Management of Tourism, Hotel and Restaurant Business in Ukraine. *Pacific Business Review (International)*, 126–140.
15. Lytvynenko A., Lytvynenko O. (2021). Globalization impact on the hotel and restaurant business. *International scientific journal "Internauka". Series: "Economic Sciences"*. № 5. DOI: <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2021-5-7211>
16. Yatsenko, V. (2018). Hotel and restaurant household as a complex of the tourism industry, its development and modern trends. *Bulletin of the Cherkasy Bohdan Khmelnytsky National University. Economic Sciences*, (4).
17. Tsviliy, S., Gurova, D., & Kuklina, T. (2021). Marketing competitiveness of hotel and restaurant enterprise: theoretical approach and methods of definition. *VUZF Review*, 6(2), 30.
18. Ushakov, R. N., Kryukova, E. M., Khetagurova, V. S., Mukhomorova, I. V., & Zelenov, V. V. (2020). Efficiency of hotel management. Training of specialists in hotel industry field. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 11(2), 388–395.
19. Krasnyuk, M., Kulynych, Y., Tuhaienko, V., & Krasniuk, S. (2022). E-business and e-commerce technologies as an important factor for economic efficiency and stability in the modern conditions of the digital economy (on the example of oil and gas company). *Grail of Science*. № 17. P. 69–81.
20. Naumenko, M. (2024). Analiz ta analityka velykykh danykh v marketynhu ta torhivli konkurentnoho pidpriemstva [Analysis and analytics of big data in marketing and trade of a competitive enterprise]. *Grail of Science*, (40), 117–128. DOI: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.07.06.2024.013> [in Ukrainian].
21. Krasnyuk, M., & Krasniuk, I. (2024). Big data analysis and analytics for marketing and retail. Shtuchnyi intelekt u nautsi ta osviti: zbirnyk tez Mizhnarodnoi naukovoï konferentsii (AISE) – *Artificial Intelligence in Science and Education*: collection of theses of the International Scientific Conference, Kyiv (1-2.03.2024).
22. Maxim Krasnyuk, Svitlana Nevmerzhytska, Tetiana Tsalko (2024). Processing, analysis & analytics of big data for the innovative management. *Grail of Science*, 38, April 2024. pp. 75–83. Available at: <https://www.journal-grail.science/issue38.pdf>
23. Maxim Krasnyuk, Dmytro Elishys (2024). Perspectives and problems of big data analysis & analytics for effective marketing of tourism industry. *Science and technology today*, 4 (32), pp. 833–857.
24. Naumenko, M. (2024). Optymalne vykorystannia alhorytmiv hlybokoho mashynnoho navchannia v efektyvnomu upravlinni pidpriemstvom [Optimal use of deep machine learning algorithms in effective enterprise management]. *Successes and achievements in science*, 4 (4). DOI: [https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-4\(4\)-776-794](https://doi.org/10.52058/3041-1254-2024-4(4)-776-794) [in Ukrainian].
25. Naumenko, M. (2024). Efektyvne zastosuvannia klasychnykh alhorytmiv mashynnoho navchannia pry pryiniatti adaptivnykh upravlinskykh rishen [Effective application of classic machine learning algorithms when making adaptive management decisions]. *Scientific perspectives (special edition)*, 5 (47). DOI: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-5\(47\)-855-875](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-5(47)-855-875) [in Ukrainian]
26. Krasnyuk M., Krasniuk S. (2021). Modern practice of machine learning in the aviation transport industry. *Scientific bulletin ΛΟΓΟΣ*, April 2021. DOI: <https://doi.org/10.36074/logos-30.04.2021.v1.63>
27. Krasnyuk M., Krasniuk S. (2020). Comparative characteristics of machine learning for predicative financial modelling. *Scientific bulletin ΛΟΓΟΣ*, June 2020. DOI: <https://doi.org/10.36074/26.06.2020.v1.21>
28. Krasnyuk M., Tkalenko A., Krasniuk S. (2021). Results of analysis of machine learning practice for training effective model of bankruptcy forecasting in emerging markets. *Scientific bulletin ΛΟΓΟΣ*, April 2021. DOI: <https://doi.org/10.36074/logos-09.04.2021.v1.07>
29. Krasnyuk, M., Krasniuk, S. (2021). Association rules in finance management. *Scientific bulletin ΛΟΓΟΣ*, February 2021. pp. 9–10. DOI: <https://doi.org/10.36074/logos-26.02.2021.v1.01>

30. Naumenko, M. (2024). Metodolohiia faktoriv-determinantiv efektyvnosti diialnosti ta konkurentnoi pozytsii pidpriemstva na rynku v kryzovykh umovakh. [Methodology of determining factors of activity efficiency and competitive position of the enterprise on the market in crisis conditions]. *Scientific innovations and advanced technologies*, № 7(35). DOI: [https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-7\(35\)-648-665](https://doi.org/10.52058/2786-5274-2024-7(35)-648-665) [in Ukrainian]
31. Hrashchenko Iryna, Krasnyuk Maxim, Krasniuk Svitlana (2020). Iterative methodology of bankruptcy forecast of logistic companies in emerging markets, taking into account global/regional crisis. *Collection of scientific works "Problems of the systemic approach in economics"*, vol. 1 (75), pp. 138–147. DOI: <https://doi.org/10.32782/2520-2200/2020-1-43>
32. Krasnyuk, M., & Kustarovskiy, O. (2017). The development of the concept and set of practical measures of anticrisis logistics management in the current Ukraine conditions. *Zarządzanie. Teoria i Praktyka*, Wyższa Szkoła Menedżerska w Warszawie, (1 (19)), pp. 31–37.
33. Krasnyuk, M., Hrashchenko, I., Krasniuk, S., Kustarovskiy, O. (2019). Reengineering of a Logistic Company and its Information System Taking into Account Macroeconomic Crisis, *Modern Economics*, 13, pp. 141–153.
34. Krasnyuk M., Kulynych Yu., Hrashchenko I., Krasniuk S., Goncharenko S., Chernysh T. (2023). Innovative management information system in post-crisis economic conditions on emerging markets (on the example of the oil and gas industry). *Moderní aspekty vědy – Modern aspects of science: svazek XXXVII mezinárodní kolektivní monografie*. Česká republika: Mezinárodní Ekonomický Institut s.r.o. P. 185–203.