

управління бізнесом. З урахуванням цих та інших тенденцій, підприємства в готельно-ресторанній галузі можуть досягти успіху та залишатися конкурентоспроможними в сучасному середовищі. Важливо постійно вдосконалювати свої послуги, впроваджувати інновації та дотримуватися високих стандартів якості для задоволення потреб споживачів.

Список використаних джерел:

1. Кукліна Т.С., Цвілий С.М., Корнієнко О.М. Стан ресторанного господарства України під час війни. *Вісник Херсонського національного технічного університету*. 2022. № 2 (81). С. 197-202. <https://doi.org/10.35546/kntu2078-4481.2022.2.25>.
2. Білозубенко В.С., Разінькова М.Ю., Небаба Н.О., Ятчук О.М. Комунікаційні та інформаційні технології в туризмі: теоретико-методичний аспект. *Вісник КНУТД Серія: Економічні науки*. 2020. Вип. 3. С. 48–56.
3. Безрученков Ю.В. Системи управління проектами в готельно ресторанному. *Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки й практики*. 2022. Вип. 4. С. 75-186.

Канд. екон. наук Самойленко А. О., Карпачева М. М.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

УДОСКОНАЛЕННЯ АНТИКРИЗОВОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

У сучасних умовах готельний бізнес стискається з низкою потенційних кризових ситуацій, що можуть виникнути з мало передбачуваними наслідками та негативно вплинути на їхню діяльність. Від економічних збоїв до природних катастроф, готелі повинні бути готові ефективно реагувати на будь-які негативні події. У зв'язку з цим, удосконалення антикризового менеджменту стає важливим завданням для забезпечення стабільності та успішності готельного бізнесу.

Однією з ключових ініціатив у цьому напрямку є впровадження стратегій ризик-менеджменту. Це включає в себе аналіз потенційних загроз, прийняття заходів для мінімізації ризиків та розробку планів невідкладних дій Під час аналізу потенційних ризиків готелі повинні ретельно вивчати ідентифікувати можливі загрози, такі як економічні коливання, природні лиха, технічні помилки, кібератаки тощо. Цей аналіз допомагає розуміти, які події можуть відбутися та як вони вплинуть на бізнес, що дозволяє розробити відповідні стратегії та

плани дій. Прийняття заходів мінімізації може включати в себе впровадження запобіжних заходів, наприклад, регулярну технічну перевірку обладнання та інфраструктури, створення запасних енергетичних систем або захисних бар'єрів проти кібератак. Також важливо враховувати можливість виникнення ризиків при прийнятті стратегічних рішень, щоб мінімізувати їхній негативний вплив на готельний бізнес. Щодо розробки планів невідкладних дій, то готелі повинні мати чіткі та практичні плани дій для реагування на негативні події. Ці плани повинні включати процедури евакуації, комунікаційні стратегії, розподіл обов'язків персоналу та інші необхідні дії для забезпечення безпеки гостей та персоналу [1].

У цілому, впровадження стратегій ризик-менеджменту є важливим елементом успішного функціонування готельного бізнесу в сучасних умовах. Це дозволяє забезпечити стабільність, безпеку та довіру як для клієнтів, так і для власників готелів, і робить їх конкурентоспроможними на ринку гостьового обслуговування. Другою важливою ініціативою є підвищення готовності персоналу до дії в екстремальних ситуаціях. Це передбачає проведення регулярних навчань, тренінгів та симуляційних вправ, спрямованих на підготовку персоналу до швидкого та ефективного реагування на різноманітні негативні події. Крім того, важливо регулярно переглядати та оновлювати відповідні процедури та протоколи дій для врахування нових викликів і технологій [2].

Основні аспекти підвищення готовності персоналу включають ознайомлення з евакуаційними планами та процедурами безпеки, навички першої допомоги, розпізнавання загроз та навчання способів взаємодії з гостями у кризових ситуаціях.

Додатково, важливо забезпечити персонал необхідними знаннями та вміннями для спілкування з правоохоронними органами, пожежною службою та іншими екстреними службами. Це допоможе в свою чергу забезпечити координацію дій у разі кризової ситуації та максимально ефективно впоратися з непередбачуваними обставинами.

Крім того, тренінги з комунікаційних навичок та стресостійкості можуть підвищити здатність персоналу до ефективного спілкування з гостями та співробітниками у стресових ситуаціях, що відіграє ключову роль у забезпеченні безпеки та зручності всіх учасників.

Третім аспектом є використання сучасних технологій для автоматизації процесів управління кризовими ситуаціями. Інформаційні системи для моніторингу, аналізу та комунікації можуть значно покращити реакцію на кризові події, забезпечуючи оперативне й точне прийняття рішень. Декілька ключових аспектів використання ІТ для автоматизації процесів управління кризовими явищами включають:

1. Системи моніторингу та аналізу: використання спеціалізованих програмних рішень для постійного моніторингу ситуації навколо готелю, виявлення потенційних загроз і аналізу ризиків. Це в свою чергу дозволяє оперативно виявляти кризові ситуації та приймати необхідні заходи для їхнього управління.

2. Система комунікацій: використання цифрових платформ та мобільних додатків для швидкого та ефективного обміну інформацією між персоналом готелю, керівництвом та іншими зацікавленими сторонами під час кризових ситуацій. Це дозволяє забезпечити координацію дій та швидке прийняття рішень.

3. Електронні системи безпеки: використання сучасних систем відеоспостереження, контролю доступу та автоматизованих систем сигналізації для забезпечення безпеки гостей та персоналу в разі кризових ситуацій.

4. Хмарні технології: використання хмарних обчислень для зберігання та обробки даних дозволяє забезпечити доступність інформації у будь-який час та з будь-якого місця, що є важливим у випадку екстрених ситуацій, коли звичайний офіс може бути недоступним.

Усі ці ініціативи спрямовані на створення стійкого та надійного антикризового менеджменту в готельному бізнесі. Важливо, щоб готелі постійно вдосконалювали свої підходи до управління кризовими ситуаціями, були готовими до реагування на будь-які негативні події і забезпечували безпеку та комфорт своїм гостям у будь-який час.

Список використаних джерел:

1. Завідна Л.Д. «Готельний бізнес: стратегії розвитку»: підручник. URL: <https://knute.edu.ua/file/MjExMzA=/13667be5b924910b431fdf05dca6738c.pdf>.
2. Кривов'язюк І.В. «Антикризове управління підприємством»: підручник. URL: <https://core.ac.uk/download/367407137.pdf>.