

СУЧАСНІ ІНСТРУМЕНТИ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЗАКЛАДОМ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ВІЙСЬКОВОГО СТАНУ

Мицюк Анна Сергіївна

здобувач вищої освіти

Фостолович Валентина Анатоліївна

д.е.н., професор

Житомирський державний університет імені Івана Франка

В умовах воєнного стану готельно-ресторанний бізнес в Україні опинився перед безпрецедентними викликами. Зниження туристичного потоку, небезпека для персоналу, нестабільна логістика, часті перебої з електроенергією та загальний економічний спад змінили не лише операційні, а й стратегічні підходи до управління. У цих умовах постала потреба не просто в адаптації, а у повноцінній трансформації системи управління, яка базується на цифрових, антикризових і гнучких інструментах нового покоління [1].

Центральне місце в оновленій системі управління посідає цифровізація управлінських процесів. CRM- і ERP-платформи, зокрема Zoho CRM та Poster POS, дозволяють не лише автоматизувати роботу з клієнтами й облік товарів, а й здійснювати глибоку аналітику поведінки споживачів і ринку. Такі інструменти підвищують гнучкість реагування на кризові ситуації, дають змогу миттєво адаптувати бізнес-моделі до змін попиту та технологічного середовища [5].

В умовах високої невизначеності управлінські рішення все частіше приймаються на основі аналітичних даних. Платформи Power BI та Google Data Studio дозволяють формувати візуалізовані звіти про доходи, витрати, запаси, що істотно зменшує ймовірність помилок у критичних ситуаціях [1].

Водночас важливим елементом стало управління персоналом у кризових умовах. Кадрові платформи, такі як PeopleForce, дають змогу організувати гнучкий графік роботи, проводити дистанційне навчання, здійснювати внутрішню комунікацію та психологічну підтримку. Це надзвичайно важливо у випадках, коли частина працівників переміщується або змінює професійну сферу [2].

Значну роль у збереженні бізнесу відіграє антикризове планування. Заклади розробляють алгоритми дій на випадок надзвичайних ситуацій: відключення світла, блокування поставок, евакуації персоналу. У таких умовах важливим чинником стає локальна адаптація - укладання угод з місцевими постачальниками, створення резервів, робота в обмеженому режимі [3].

Окрему увагу привертає маркетингова стратегія, яка трансформувалась у бік онлайн-просування, таргетингової реклами, створення віртуального меню, доставки та прямих комунікацій у соціальних мережах. Сучасний підхід до

маркетингу більше не зосереджений лише на прибутку - він орієнтований на формування довіри та підтримку лояльної аудиторії [4].

Інноваційні технології автоматизації в ресторанному бізнесі спрямовані на оптимізацію витрат, підвищення якості обслуговування гостей та зростання прибутковості закладу. Сьогодні, задля пришвидшення обслуговування клієнтів і підвищення ефективності роботи персоналу, все частіше впроваджуються сучасні технологічні рішення (див. рис. 1).

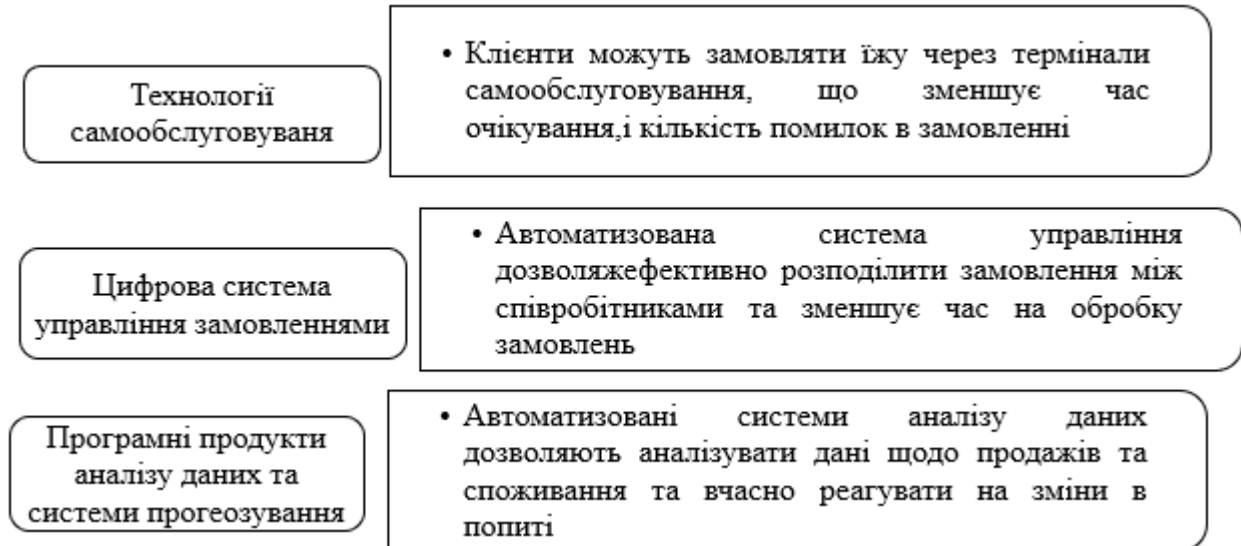


Рис. 1 – Сучасні інноваційні технології в автоматизації ресторанного бізнесу
Джерело: узагальнено автором на основі [6, с. 4]

Окрему увагу сучасне управління приділяє інструментам сталого розвитку, що поєднують економічну ефективність, соціальну відповідальність і екологічну доцільність. Як зазначає О. Нестерчук [7], підприємства HoReCa мають орієнтуватися на сталість - як у контексті екологічної відповідальності, так і з позиції довгострокового функціонування. Серед найактуальніших практик: зменшення харчових відходів, співпраця з локальними виробниками, використання енергоефективних технологій, інтеграція принципів ESG у стратегічне планування.

В умовах постійних викликів зростає роль аналітики великих даних (Big Data), яка дозволяє виявляти закономірності у поведінці клієнтів, прогнозувати зміну попиту, оптимізувати меню та рекламні стратегії.

Суттєвою перевагою в сучасних умовах стало впровадження платформ для управління відгуками та онлайн-репутацією (Reputation.com, Trustpilot), які допомагають моніторити клієнтські відгуки в реальному часі, оперативно реагувати на скарги та формувати позитивний образ бренду.

Цифрова трансформація HoReCa охоплює не лише внутрішні процеси управління, а й безпосередньо впливає на клієнтський досвід. Зокрема, використання мобільних застосунків, інтерактивних меню, QR-кодів для замовлень, безконтактної оплати і доставки стало новим стандартом обслуговування.

Додатково, системи автоматизованого бюджетування (Finmap, PlanFact) дозволяють підприємствам моделювати фінансові сценарії, прогнозувати касові

розриви, оптимізувати витрати та контролювати рентабельність діяльності.

Висновок. Система управління у сфері готельно-ресторанного бізнесу в умовах воєнного стану зазнала істотних змін. Замість стабільних рутинних процесів на перший план вийшли цифрові рішення, антикризові стратегії та динамічне управління ресурсами. Сучасне управління — це не лише про ефективність, а про стійкість, адаптивність і стратегічне мислення. Застосування аналітики, технологій, ESG-принципів та клієнтоорієнтованих практик формує нову, технологічно зрілу та соціально відповідальну модель управління у сфері HoReCa.

Список використаних джерел

1. Кушнір Л. А. Особливості функціонування готельно-ресторанного бізнесу в умовах воєнного стану // Національні економіки в умовах новітніх глобальних викликів : матеріали конференції. – 2023. – С. 241–243.
2. Мітяєва Т., Горішевський П. Війна та готельно-ресторанна сфера: виклики та адаптація // Економіка та суспільство. – 2024. – № 62. – С. 9–11.
3. Pro-Consulting. Аналіз ринку HoReCa в Україні [Електронний ресурс] // Pro-Consulting. – Режим доступу: <https://pro-consulting.ua/ua/pressroom/rynok-horeca-v-usloviyah-polnomasshtabnoj-voyny> (дата звернення: 28.05.2025).
4. Ткаченко О. П. Менеджмент підприємств ресторанного господарства : навч. посіб. – Харків : ХДУХТ, 2019. – 200 с.
5. Software Advice. CRM, ERP and POS solutions [Електронний ресурс] // Software Advice. – Режим доступу: <https://www.softwareadvice.com/> (дата звернення: 28.05.2025).
6. Мацібора Д. Брендинг суб'єкта готельного бізнесу / Д. Мацібора ; наук. керівник Л. Бовш. – Київ : Державний торгово-економічний університет, 2025.
7. Нестерчук О. Сучасні інструменти системи управління бізнесом у сфері готельно-ресторанної справи // Інноваційний розвиток науки і освіти: світовий та національний виміри : матеріали конференції. – 2022. – С. 211–215.