

ЛІТЕРАТУРА

1. Баб'як Г. П., Бенцал Ю. М. Зарубіжний досвід організації навчання персоналу. *Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України*. 2014. Вип. 19. С. 130-133.
2. Баб'як Г. П., Грицина О. В. Шляхи підвищення ефективності забезпечення організації формування персоналу. *Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України*. 2013. Вип. 18. С. 137-141.
3. Баб'як Г., Запорожан Л. Резерви та шляхи підвищення організації навчання персоналу в установі. *Сектори економіки в процесі реалізації державної регіональної політики* : зб. матеріалів доп. міжнар. наук.-практ. конференції, 26-27 жовтня 2017 р., м. Тернопіль. Тернопіль, 2017. С. 158-162.
4. Грішнова О. А., Несєвра А. І. Молоді професіонали на ринку праці: проблеми гармонізації особистого життя та трудової діяльності. *Соціально-трудова відносина: теорія та практика*. 2017. № 1. С. 49-60.
5. Illiash I. Modern methodical approaches to design the HR-management system of enterprises. *The Genesis of Genius*. Geneva, Switzerland, December 2015. No. 5. Vol. 1. P. 21-23.
6. Chandra, Ramesh. Management Information System. Kalpaz Publication, Delhi, 2002. С. 117- 121.
7. Wadhwa, Raj K. Management Information System. A Modern Perspective, Kanishka Publishers and Distributors, New Delh. 2006. С. 28.
8. Galliers, Robert D. and Leidner, Dorothy E, Strategic Information Management Challenges and strategies in managing information systems, Butterworth-Heinemann. 2011. URL: http://www.nubkk.nu.ac.th/acaD/backup/Readings/Tri3_08/SIS/Strategic_Information_Management.pdf [17.04.2023].

D. Avteniuk. The role of professional development of employees in IT business: Challenges and results. – Article.

Summary. *From conventional industry to artificial intelligence: the digital workplace is no longer in the distant future, but is becoming a reality for all of us. Once educated, it becomes obsolete faster and faster, so lifelong learning and personal commitment are continuous.*

In today's competitive and ever-changing workplace environment, employers must ensure that their employees are up-to-date on the latest technologies and workplace strategies. Training is one way to help employees acquire new skills and knowledge that can improve productivity and work efficiency.

Key words: *IT, business, training, professional development, result, ROI, technologies.*

УДК 338.242.2

DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5682/2023/38/06>

В. О. Горбаньова

*здобувач наукового ступеня доктора філософії
зі спеціальності 073 – Менеджмент,
старший викладач кафедри менеджменту
Міжнародний гуманітарний університет
м. Одеса, Україна*

ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ СТАЛОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ

Анотація. *У статті проаналізовано впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в систему управління підприємством, удосконалення зелених технологій, що гарантують безпеку впливу підприємств на довкілля та збереження наявних ресурсів, удосконалення технологій антикризового управління підприємствами та технології моніторингу ступеня реалізації сталого розвитку підприємств.*

Ключові слова: *інформаційні технології, управління підприємством, технології онлайн-бронювання, якість обслуговування, QR-код, безпека персоналу, зелені технології на підприємствах, антикризове управління, моніторинг розвитку підприємств.*

Найбільш важливим компонентом управління підприємствами в даний час виступає інформація. Інформаційне забезпечення діяльності підприємствами – це сукупність інформаційної бази даних підприємства та спеціалізованих інформаційних технологій, що обробляють інформацію та забезпечують

ефективну роботу закладу на різних рівнях управління [1].

Основні функції застосування сучасних інформаційних технологій у забезпеченні розвитку підприємств полягають у наступному [2]:

- забезпечення всіх видів, елементів та етапів обслуговування на підприємствах (соціальні медіа, глобальні системи бронювання, програми лояльності, цифрове обслуговування діяльності);
- мінімізація негативних наслідків діяльності підприємств щодо довкілля.

Інформаційна система забезпечує пошук, обробку та зберігання інформації та відповідних організаційних ресурсів (людських, технічних, фінансових тощо), які забезпечують та поширюють інформацію [3]. Вона забезпечує людей необхідною інформацією у межах певної предметної галузі. Інформаційним продуктом є бази даних, інформаційні масиви, цифрові документи та інформаційні послуги. ІС підприємства має на увазі загальну сукупність його баз даних, спеціальні інформаційні технології для обробки таких баз даних, технічні засоби.

Інформаційна система управління підприємствами комплексу складається з елементів:

- засоби для інформаційної підтримки підприємств;
- засоби для документального забезпечення управління;
- засоби для комунікаційного програмного забезпечення;
- засоби для організації колективної роботи співробітників.

На сьогодні, функціонування сучасних підприємств вимагає впровадження та застосування на практиці нових інформаційних систем, у тому числі із метою формування бренд-орієнтованого управління (табл. 1).

Розглянемо декілька пропозицій впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в систему управління підприємством:

1. *Удосконалення технологій у сфері онлайн-бронювання замовлення.* Найбільш очевидним використанням технологій на підприємствах є бронювання. Удосконалена електронна аналітика дозволить гостям вибирати підприємства зі зручностями, які найкращі чином відповідають їх перевагам та інтересам. Тому підприємства, які не використовують інтернет-технології та не надають відповідні послуги для своїх гостей можуть втратити значну частину клієнтів і немає конкурентних переваг.

2. *Удосконалення технологій з метою підвищення якості обслуговування послуг.* Новітні технологічні досягнення в значною мірою сприяють тому, щоб усі процеси на підприємстві були більш простими, зручними та швидкими. Слід зазначити важливість вдосконалення системи Інтернету речей та її застосування в забезпеченні високої якості діяльності підприємств. Також корисним стало б впровадження комп'ютерних 3D- та 5D-турів.

Таблиця 1

Пропозиції щодо впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в систему управління

ІКС	Опис	Приклади
Впровадження технологій з метою максимізації економічних вигод	Основне завдання даних технологій полягає в підвищення якості послуг підприємств (сюди входить у тому числі технологія віртуальної реальності та безпечного електронного бронювання)	– Системи безпечного електронного бронювання, що забезпечують конфіденційність інформації; – Системи аналізу відгуків клієнтів; – Інтернет речей – це концепція, яка означає підключення всіх цифрових пристроїв до Інтернету; – Штучний інтелект та ін.
Використання зелених технологій з метою мінімізації негативних наслідків для довкілля	Основне завдання зелених технологій полягає в підвищення ефективності використання інформаційно-комунікаційних систем та впровадження сучасних технологій, спрямованих на зниження енерговитрат з метою збереження природних ресурсів	– Зелені будівельні матеріали, що забезпечують теплоізоляцію та знижують енерговитрати на опалення або охолодження; – технології, що покладаються на альтернативну енергію, що знижують енергоспоживання води, електрики та наслідки викидів парникових газів; – екологічно чистий та ресурсний, ефективний зелений транспорт та ін.

Впровадження технологій з метою максимізації соціальних вигод	Соціальні технології вивчають процеси навмисного впливу на соціальні об'єкти, а також розробляють та обґрунтовують ефективні методи та прийоми досягнення цього впливу	Технології, що встановлюють баланс між соціальними та економічними цілями підприємств тощо
Впровадження технічних систем з метою підвищення рівня здоров'я та безпеки персоналу та клієнтів	Основне завдання цих систем – обмежити доступ, реагувати на всі позаштатні ситуації в зоні, що охороняється, і оперативно передавати інформацію про порушення в службу безпеки з усіх секторів підприємства. Також важлива охорона здоров'я в умовах пандемії коронавірусу та військового стану	а) Прості технічні засоби для захисту та обмеження доступу: двері, паркани, замки і т.д. б) системи технічної безпеки: – Системи пожежної сигналізації; – системи відеонагляду; – Інтегровані системи безпеки; в) система охорони здоров'я умовах пандемії COVID-19: – ультрафіолетові бактерицидні опромінювачі; – бінокулярні термометри та ін. г) системи бомбосховищ.

Для взаємодії компаній та споживачів також пропонується використання QR-коду, тобто двомірного штрих-коду, який відкриває нові необмежені можливості. В ньому можуть бути запрограмовані різні інноваційні розробки бізнесу. Літери QR дослівно перекладаються як «швидкий доступ». Цей матричний код має можливість утримати величезний обсяг інформації у вигляді схем, зображень, тексту, цифр, календарів, URL-адрес, тощо. Код можливо розмістити на будь-яких носіях у вигляді реклами, це може бути рекламний постер, чек, розклад, об'ява, вивіска і тому подібне. Відскакувати можна за допомогою додатку в мобільному телефоні [4].

QR-код, розміщений на врученому клієнту рахунку, – це дивовижний рекламний хід. У яскравому квадраті можна закодувати історію підприємства, походження, авторство унікальних деталей інтер'єру і картин. Відвідувачі із задоволенням ознайомляться з докладною інформацією по кожному продукту або послугі, які надаються підприємством. Завдяки розміщеній в QR-коді інформації про час роботи закладу і контакти, обов'язково збільшиться кількість замовлень в офісі і додому. За допомогою QR-коду підприємство може сповіщати своїх клієнтів про акції, дні відкритих дверей, лотереї, розіграші, активізувати програми лояльності, влаштовувати голосування, інтерактивні опитування і швидко отримувати відгуки від клієнтів. Відвідувач, відскакувавши QR-код і ввівши в календар свого телефону інформацію про цікаві події або призначені зустрічі, вже ніколи не забуде про них .

3. *Удосконалення технологій з метою підвищення забезпечення безпеки як персоналу, так і клієнтів підприємств та підвищення кваліфікації забезпечення захисту від усіх загроз, яким можуть наражатися підприємства, зокрема природних, техногенних, екологічних, терористичних, військових та ін.*

По перше – забезпечення безпеки персоналу. По можливості переведення на дистанційну роботу, або переведення підприємства в безпечний регіон, район або корпус, де є безпечні умови, бомбосховище.

По-друге – перехід на електронний документообіг, який забезпечить доступ до документації всім особам будь-де, у будь-який час, та також забезпечить її збереження.

По-третє – юридична безпека підприємства, щоб запобігти рейдерства майна.

4. *Удосконалення зелених технологій, що гарантують безпеку впливу підприємств на довкілля та збереження наявних ресурсів.* Можна виділити такі, які потребують більш ефективного розвитку шляхів удосконалення технологій з метою збереження довкілля у діяльності підприємств:

- використання екологічних будівельних технологій на підприємствах;
- впровадження системи енергоменеджменту, яка враховує кількість споживаної енергії;
- впровадження зелених транспортних засобів у діяльності підприємств;
- впровадження зеленого маркетингу, а також залучення постачальників екологічно чисті товари.

5. *Удосконалення технологій антикризового управління підприємствами.* Інформаційні технології сприяють максимальній ефективності антикризового управління. Існують спеціалізовані прикладні програми, призначені для автоматизації антикризового керування, програми аналізу та прогнозування фінансової діяльності організації, що застосовуються для управління кризами – від прогнозування кризи до реалізації антикризових стратегій. Спеціалізовані програми для антикризового управління, як правило, засновані на наступних принципах:

- спеціалізована діагностика оцінки підприємницького ризику;
- спеціалізована діагностика можливого банкрутства організації.

6. Удосконалення технологій з метою моніторингу ступеня реалізації сталого розвитку підприємств.

Моніторинг сталого розвитку підприємств – це цілеспрямований процес контролю, що дозволяє підприємствам та державним органам управління ефективно функціонувати та набувати сталого розвитку протягом тривалого періоду часу. Цей процес включає збір даних, що відстежують динаміку зміни стану підприємств та виявлення їх тенденцій з метою реалізації сталого розвитку.

Моніторинг сталого розвитку підприємств має базуватися на інформаційній системі, яка буде відстежувати ступінь функціонування всіх аспектів сталого розвитку як на рівні підприємств, так і на рівні регіону та країни.

На підставі всіх вищевикладених фактів з огляду на важливість інформаційних та комунікаційних технологій, пропонуємо створення інформаційної системи моніторингу сталого розвитку підприємства, представлені рис. 1.

Функції запропонованої інформаційної системи поділяються на технічні, функції контролю якості та функції сталого розвитку. Усі зазначені вище функції орієнтовані на [5]:

- забезпечення технічної підтримки моніторинговою системою бази даних підприємства відповідно до системи, що використовується як стандарт для показника якості підприємств;
- захист даних від втручання з боку (хакерських атак, захист від збоїв системи, забезпечення безпечної передачі без втрати якості даних та тощо);
- оновлення даних про підприємство та їх показники у разі зміни стандарту та адаптації нового стандарту до загальної системи;
- перевірку підприємств на відповідність стандартам (виклик експерта);
- оновлення стандарту якості (внесення правок та змін до системи категоризації та запит на технічну зміну розрахунків даних);
- проведення досліджень на адаптивність системи під конкретні запити в екологічних, економічних та соціальних аспектах.



Рис. 1. Інформаційна система моніторингу сталого розвитку підприємства

На підставі вищевикладеного передбачається, що переваги підвищення конкурентоспроможності підприємств після застосування запропонованих пропозицій, у тому числі після впровадження інформаційних систем очікується отримати за рахунок:

- збільшення продажів товарів, послуг та задоволення корпоративних клієнтів за рахунок впровадження цифрових технологій;
- більш раціональне використання та економія фінансових ресурсів підприємства;
- максимізація вигоди соціальної та економічної діяльності підприємств;
- зменшення негативного впливу діяльності підприємств на довкілля.

ЛІТЕРАТУРА

1. Інформаційні системи в сучасному бізнесі : навчальний посібник / В. С. Пономаренко, І. О. Золотарьова, Р. К. Бутова та ін. Х. : Вид. ХНЕУ, 2011. 484 с.
2. Онопко А.С., Жигалкевич Ж.М. Застосування інформаційних технологій в управлінні підприємством. *Актуальні проблеми економіки та управління*. 2017. № 11. URL: <https://ela.kpi.ua/handle/123456789/22560> (дата звернення 05.04.2023).
3. Пурій Г. М. Інформаційні системи і технології в управлінні діяльністю підприємства. *Ефективна економіка*. 2019. № 6. URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=7127> (дата звернення: 05.04.2023).
4. Цуканова І. В., Діброва Т. Г. Особливості застосування QR-коду в інтегрованих маркетингових комунікаціях. *Економічний вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. 2013. № 10. С. 429–434. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/evntukpi_2013_10_72 (дата звернення: 05.04.2023).
5. Юрчук Н. П. Інформаційні системи в управлінні діяльністю підприємства. *Агросвіт*. 2015. № 19. С. 53–58. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/agrosvit_2015_19_12 (дата звернення: 05.04.2023).

V. Gorbanova. Application of information technologies to ensure sustainable business management. – Article.

Summary. The article analyzes the introduction of information and communication technologies into the enterprise management system, the improvement of green technologies that guarantee the safety of enterprises' impact on the environment and the preservation of available resources, the improvement of enterprise anti-crisis management technologies and the technology of monitoring the degree of implementation of sustainable development of enterprises.

Key words: information technologies, enterprise management, online booking technologies, service quality, QR code, personnel safety, green technologies at enterprises, anti-crisis management, monitoring of enterprise development.

УДК 338.48

DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5682/2023/38/07>

О. В. Душкантюк

кандидат технічних наук, доцент,
декан факультету менеджменту, готельно-ресторанної справи
та туризму
Міжнародний гуманітарний університет
м. Одеса, Україна

К. В. Власюк

старший викладач кафедри готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Міжнародний гуманітарний університет
м. Одеса, Україна

ГОТЕЛЬНИЙ І РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС У ЧАС ВІЙНИ

Анотація. У статті проаналізовано кількість суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, зайнятість працівників у секторах та обсяги реалізованих послуг станом на початок війни, з'ясовано тенденції розвитку бізнесу у довоєнному стані. Підсумовано, що на початок війни відбулося відновлення діяльності готельного та ресторанного бізнесу після Covid-19. Визначено особливості функціонування закладів ресторанного та готельного бізнесу в умовах війни після лютого 2022 року та визначено характерні напрямки їх адаптації до умов ведення господарської діяльності в умовах війни. У результаті дослідження підсумовано, що в Україні готельний та ресторанний бізнес відновлюється від шокового стану початку 2022 року. У той же час готельний сектор зазнав безпрецедентних руйнувань. На початку 2023 року готельний та ресторанний бізнес все ще відчуває наслідки війни, проте більшість закладів адаптувалася до нових умов ведення господарської діяльності, стаючи хабом для переміщених осіб, релокованих бізнесів та пропонуючи послуги у режимі тут і зараз за відсутності більш прогнозованого майбутнього, працюючи у межах оперативних планів.

Ключові слова: готельний бізнес, ресторанний бізнес, війна, заклади гостинності, внутрішньопереміщені особи, релокований бізнес.