

## **КОНЦЕПЦІЇ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

Одним із секторів ринку послуг, що нині стрімко розвивається, є готельно-ресторанний бізнес, що по динаміці свого розвитку випереджає інші галузі економіки. Індустрія гостинності як вид економічної діяльності являє собою комплекс галузей, головним завданням яких є обслуговування туристів під час їх перебування поза місцем постійного проживання. Відповідно індустрія гостинності включає готельний і ресторанный бізнес, підприємства туристичного та транспортного обслуговування, а також сферу розваг і дозвілля. Готельний сервіс є одним з основних факторів, який визначає перспективи розвитку в'їзного туризму, а також формує конкурентоспроможність туризму на світовому ринку та паралельно внутрішній ринок туристичних послуг. Розглянемо тенденції концепції у світовій індустрії готельного бізнесу, які набувають обертів популярності.

Розумні готелі. Світ усе більше втягується в технології, і йому доведеться взяти з них приклад, щоб задовольнити потреби і без того технічно підкованих гостей. У даний час технології в готельному бізнесі допомагають не тільки поліпшити якість обслуговування клієнтів, а й, що не менш важливо, створити безпечну і чисту обстановку. Відмінний приклад – це повністю безконтактний готель, який здається простою функцією, але має велике значення для того, щоб гості відчували себе в безпеці і комфортно. Відмінним прикладом такого готелю є «Zoku» – продуманий дизайн, що пропонує безконтактну експрес-реєстрацію заїзду/виїзду через самообслуговування і автоматичне виставлення рахунків по електронній пошті.

Гібридні концепції. Поєднання слів «гламурний» і «хостел» визначає те, що було втілено в життя в готелі Green Elephant в Маастріхті (Нідерланди) (TGE). Хостел Green Elephant в Маастріхті пропонує спа в поєднанні з гуртожитками і окремими номерами. Ця концепція привносить розкішні зручності, такі як повноцінний спа-салон, в більш доступні типи готелів, такі як хостели. TGE вдалося зі смаком об'єднати більш висококласні зручності з економічними перевагами загальних спальних приміщень, піднявши весь досвід хостелу на новий рівень.

Стійкий спосіб життя і розміщення. Екологічне житло стає все популярнішим з кожним днем: 73 % мандрівників з усього світу мають намір хоча б раз зупинитися в екологічно чистому або «зеленому» житлі, коли збираються забронювати наступну поїздку. В Урнатурі (Швеція) серед лісу в сільській місцевості знаходиться будинок на дереві, який побудований виключно з екологічно чистих матеріалів. В середині будинку немає розеток й інших приборів. Все це зроблено для того, аби туристи змогли бути в єднанні з природою та ні на що не відволікались.

Отже, важливим курсом розвитку готельного сервісу є інновації, а саме: поєднання концепції цифровізації та екологічного підходу до умов надання якісного обслуговування клієнтів у закладах тимчасового розміщення. Підтвердженням тому є запровадження державних стандартів з якості надання послуг тимчасового розміщення туристів хостелами та сільськими садибами, відповідно до ДСТУ 9105:2021 Туристичні послуги. Сільський туризм. Загальні вимоги. Класифікація засобів розміщення, а також ДСТУ 9106:2021 Туристичні послуги. Хостели. Загальні вимоги та класифікація.

Відносно ресторанного бізнесу, то за останні декілька років достатньо помітна його цифрова трансформація. До сучасних цифрових послуг відносять: безконтактну оплату рахунка; кіоски для безконтактного замовлення; прями або сторонні служби доставки; замовлення онлайн через веб-сайт і мобільний додаток; програми лояльності; автокафе; пікап з узбіччя та ін. Відтак власникам ресторанного бізнесу варто зосередити свою увагу, передусім, на розвитку сервісу онлайн-доставки їжі.

Цифрова трансформація в ресторанній індустрії має багато форм, але прослідковуються деякі загальні тенденції, а саме: активне використання потенціалу «хмари» – ресторани прискорили перехід до «хмари», щоб бути більш гнучкими та реагувати на мінливі ринкові умови; впровадження елементів «штучного інтелекту» – технології штучного інтелекту та аналітика в режимі реального часу відіграють ключову роль, допомагаючи ресторанам швидко оптимізувати затрати діяльності; використання можливостей омніканальності – можливість обслуговувати клієнтів безпосередньо через онлайн-канали стала як ніколи критичною для кожної галузі під час пандемії, і ресторанна індустрія не стала винятком; забезпечення екологічного розвитку – зростаюча чисельність споживачів, природно, хоче знати більше про їжу, яку вони купують, що змушує заклади харчування забезпечувати видимість ланцюга постачання за допомогою передових технологій, таких як Інтернет речей. Таким чином, можна дійти висновку, що в світі сучасних тенденцій, готельно-ресторанна індустрія не стоїть на місці: вона постійно розвивається у напрямку впровадження цифрових інновацій, застосування екологічних підходів і міжнародних стандартів якості продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі.