

УДК 658.87:640.4

Рога Д.О., студентка

Науковий керівник: к.е.н., доц. Постова В.В.,

Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ

**Загальна характеристика сучасних тенденцій та викликів в готельно-ресторанному бізнесі**

Готельно-ресторанний бізнес зазнає значних змін під впливом сучасних тенденцій та викликів, які впливають на його розвиток та функціонування. Глобалізація, технологічні інновації, зміна споживчих уподобань та пандемія COVID-19 – усі ці чинники суттєво перетворили сферу гостинності у всьому світі, створивши нові можливості та водночас значні труднощі для підприємців. Розуміння цих тенденцій є важливим для тих, хто працює в індустрії, щоб адаптувати свої послуги до нових реалій ринку.

Однією з ключових характеристик сучасного готельно-ресторанного бізнесу є його цифровізація. Впровадження новітніх технологій значно полегшило процеси бронювання, управління персоналом і взаємодії з клієнтами. Сьогодні багато готелів та ресторанів використовують мобільні додатки та онлайн-платформи, які дозволяють здійснювати бронювання номерів, замовлення їжі або інші послуги всього за кілька кліків. Крім того, розвиток штучного інтелекту та автоматизація значно змінили структуру роботи готелів і ресторанів. Від використання чат-ботів для спілкування з клієнтами до впровадження систем розумного управління ресурсами – ці інновації дозволяють бізнесу стати більш ефективним і відповідати високим очікуванням сучасних споживачів [1].

Змінюється також і поведінка клієнтів. Сучасний споживач більше орієнтується на індивідуальний підхід, унікальні враження та емоції. Це призводить до того, що готелі та ресторани змушені адаптувати свої пропозиції під потреби різних категорій клієнтів. Наприклад, все більш популярними стають концепції бутік-готелів, що пропонують не просто комфортне проживання, а справжню подорож у світ ексклюзивності та унікальності. Така сама тенденція спостерігається і в ресторанній індустрії, де акцент робиться на унікальних стравах, розроблених відомими шеф-кухарями, або на створенні атмосфери, що підсилює гастрономічний досвід. Крім того, зростає попит на так звані гастрономічні подорожі, коли клієнти їдуть до конкретного місця з метою скуштувати місцеві делікатеси або відвідати ресторан, що має значну репутацію [2].

Екологічна відповідальність стала ще однією вагомою характеристикою сучасного готельно-ресторанного бізнесу. Багато компаній переглядають свої підходи до використання ресурсів, прагнучи мінімізувати свій вплив на навколишнє середовище. Це виражається як у використанні екологічних матеріалів при будівництві та облаштуванні готелів, так і у застосуванні стійких методів виробництва в ресторанній справі. Також зростає попит на органічні продукти, місцеву кухню та ініціативи з мінімізації відходів. Впровадження таких стратегій не лише допомагає бізнесу знизити витрати, але й покращує його імідж в очах клієнтів, які все більше схильні підтримувати відповідальні компанії [3].

Не менш важливим фактором є соціальна відповідальність. Сучасні готельно-ресторанні компанії дедалі частіше залучаються до соціальних проєктів та ініціатив, спрямованих на підтримку локальних громад або благодійність. Така діяльність не лише покращує репутацію бренду, але й сприяє зміцненню зв'язків із місцевими громадами, що, у свою чергу, підвищує лояльність клієнтів [4].

Ще однією важливою тенденцією є персоналізація послуг. Сучасні клієнти очікують, що послуги, які вони отримують, будуть адаптовані під їхні потреби та вподобання. Це стосується як вибору меню в ресторанах, так і підбору номерів у готелях. Готельно-ресторанні компанії все більше звертаються до аналізу великих обсягів даних для створення більш персоналізованого досвіду. Наприклад, завдяки системам управління клієнтськими даними можна передбачити вподобання гостей та запропонувати їм послуги, що найкраще відповідають їхнім очікуванням [5].

Перш за все, глобальні економічні коливання є одним із основних викликів для готельно-ресторанного бізнесу. Нестабільність ринків, зміни в купівельній спроможності клієнтів та вплив інфляції значно впливають на здатність компаній підтримувати стабільні доходи. Під час економічних криз або сповільнення глобальної економіки споживачі скорочують витрати на подорожі, ресторани і розкішні послуги, що негативно позначається на прибутках індустрії. До того ж підвищення цін на енергоносії та сировину змушує підприємства переглядати свої стратегії витрат і пошук шляхів для оптимізації.

Другий великий виклик пов'язаний з технологічними змінами. Хоча технології приносять багато користі, їх швидкий розвиток вимагає від бізнесу постійних інвестицій в інновації та адаптацію до нових стандартів. Готелі та ресторани стикаються з потребою впровадження нових систем управління, автоматизації процесів і цифрових платформ для підвищення якості обслуговування. Не всі компанії, особливо менші підприємства, можуть швидко реагувати на ці зміни, що може створити дисбаланс між великими гравцями і малими бізнесами. Додатковим аспектом цього виклику є кібербезпека – зростання обсягів цифрових даних клієнтів підвищує ризик кібератак, і підприємства повинні вкладати значні ресурси в захист конфіденційної інформації.

**Секція 6. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: виклики та майбутні можливості**

Зміни в поведінці споживачів також є суттєвим викликом для індустрії. Сучасні клієнти все більше орієнтуються на унікальний досвід, швидкий і якісний сервіс, а також екологічну відповідальність бізнесу. Готелі та ресторани змушені постійно адаптуватися до нових вимог, забезпечуючи персоналізовані послуги, унікальні пропозиції та зручний доступ до сервісів через мобільні платформи. Крім того, пандемія COVID-19 спричинила значні зміни у звичках споживачів: зросла потреба в санітарній безпеці, безконтактних послугах і гнучких умовах бронювання.

Один із найбільш актуальних викликів пов'язаний з питаннями екологічної стійкості. Сьогодні бізнес усе більше піддається тиску з боку громадськості, урядів та міжнародних організацій щодо дотримання екологічних стандартів. Використання ресурсів, зменшення відходів, енергозбереження та мінімізація вуглецевого сліду стали необхідними елементами стратегії багатьох готелів та ресторанів. Проте перехід до стійких моделей ведення бізнесу вимагає значних інвестицій, і не всі підприємства можуть дозволити собі такі витрати в короткостроковій перспективі.

Окрім того, у готельно-ресторанному бізнесі гостро стоїть проблема кадрового забезпечення. Індустрія постійно потребує кваліфікованих працівників, але через важкі умови праці, нерегулярний графік і відносно низькі заробітні плати багато фахівців залишають цей сектор. Пандемія COVID-19 також загострила проблему дефіциту робочої сили, оскільки значна частина працівників шукала інші професійні можливості під час кризових періодів. Це змушує підприємства переглядати свої стратегії управління персоналом, пропонувати кращі умови праці, а також інвестувати в навчання і розвиток співробітників, щоб забезпечити високий рівень обслуговування.

Не можна оминати і питання конкуренції, яке стає все більш напруженим. Зростання кількості нових гравців на ринку, розвиток платформ онлайн-бронювання та доставки їжі створюють високий рівень конкуренції, особливо в містах та туристичних центрах [7]. Великі міжнародні мережі готелів та ресторанів мають більше ресурсів для інвестицій в маркетинг, технології та розвиток, тоді як місцеві гравці часто змушені шукати нішеві сегменти ринку для виживання.

Останній важливий виклик полягає в зміні нормативно-правових умов. Регуляторні вимоги до готелів і ресторанів постійно змінюються, що часто стає серйозною перешкодою для ведення бізнесу. Наприклад, вимоги щодо санітарних норм, ліцензування алкоголю або стандартів безпеки можуть бути складними і дорогими для виконання, особливо для малих підприємств. Крім того, все більше урядів вводять нові закони та регуляції, пов'язані з екологічними стандартами, що також вимагає від бізнесу додаткових витрат і адаптації [6].

Отже, можна зазначити, що готельно-ресторанний бізнес перебуває на етапі значних змін та викликів, спричинених сучасними тенденціями. Серед основних чинників, що впливають на розвиток цієї галузі, виділяються глобалізація, технологічні інновації, зміна споживчих вподобань та екологічні виклики. Ці тенденції створюють нові можливості для бізнесу, але водночас вимагають адаптації до нових умов, таких як цифровізація, персоналізація послуг, екологічна та соціальна відповідальність. Окрім того, пандемія COVID-19 значно змінила поведінку клієнтів, що стало додатковим викликом для індустрії. Виклики включають нестабільність економіки, швидкий розвиток технологій, зростання конкуренції та підвищення вимог щодо нормативно-правового регулювання. Всі ці фактори зумовлюють необхідність постійної адаптації підприємств готельно-ресторанного бізнесу, щоб залишатися конкурентоспроможними та відповідати вимогам сучасних споживачів.

Список використаних джерел:

1. Стегней М.І., Нодь О.Л., Бергхауер О.О., Кампов Н.С. Трансформація готельно-ресторанного обслуговування в умовах цифровізації. *Український журнал прикладної економіки та техніки*. 2024. Том 9. № 3. С. 26-29.
2. Гуштан Т.В., Каганець-Гаврилко Л.П. Особливості функціонування готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права. Серія економічна. Серія юридична*. 2023. №23. С. 242-250.
3. Каленська В.П., Любченко В.В. Зелений готельний бізнес: Екологічна відповідальність. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній*. 2023. №9. С. 30-37.
4. Букреева Д.С., Денисенко К.В. Соціальна відповідальність бізнесу як основа забезпечення ділової активності підприємств: Євроінтеграційний Аспект. *Економіка та суспільство*. 2022. №38. С. 1-9.
5. Бондарчук К.П., Кифяк О.В., Горішевський П.А. Аналіз взаємодії маркетингу й обслуговування клієнтів у готельно-ресторанному бізнесі України. *Академічні Візії*. 2024. №30. С. 1-10.
6. Brykova T. Hotel and Restaurant Business: Trends of the industry in the conditions of crisis phenomena and prospects of post-war development. *Bulletin of Chernivtsi institute of trade and economics*. 2023. №89. С. 53-67.
7. Postova V., Mazurkevych I., Riabenka M., Lukianets A., Krupitsa I. Development of Information Systems and Technologies in the Field of Hotels and Tourism. *Economic Affairs*, Vol. 69, February 2024. (Special Issue). P. 355-361.