УДК 330.88:338.46

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ: ГЛОБАЛЬНІ ВИКЛИКИ

Оксана Давидова,
доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри готельного, ресторанного бізнесу
і крафтових технологій,
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
(Україна)
Софія Стахова,
здобувач ОС Бакалавр,
спеціальність «Готельно – ресторанна справа»
Харківський національний економічний університет імені Симона Кузнеця
(Україна)

У сучасних умовах глобальних викликів та трансформаційних процесів, які охоплюють індустрію туризму та гостинності, виникає потреба у переосмисленні підходів до її розвитку та адаптації.

Сучасний світ стикається з безпрецедентними випробуваннями, такими як глобальні економічні кризи, наслідки пандемії, технологічні революції та воєнні

конфлікти, які впливають на економічні, соціальні та технологічні аспекти цієї сфери.

В умовах воєнного стану в Україні індустрія туризму зазнала значних змін, що обумовлює необхідність пошуку ефективних стратегій для післявоєнного відновлення. Серед ключових аспектів, які потребують уваги, – відновлення інфраструктури, створення безпечних умов для туристів та залучення інвестицій у розвиток туристичних дестинацій [1].

Готельно-ресторанна справа та кейтеринг є невід'ємною складовою індустрії туризму, адже саме вони формують загальне враження туристів про подорож. Якість послуг у цій сфері визначає рівень задоволеності споживачів та впливає на конкурентоспроможність туристичних дестинацій [2].

Одним із важливих напрямів розвитку індустрії є готельно-ресторанна справа та кейтеринг. Готельно-ресторанний бізнес відіграє вирішальну роль у створенні туристичного продукту, забезпечуючи комфорт та якість послуг для споживачів.

В умовах сучасних викликів ця сфера стикається з необхідністю впровадження нових технологій, що сприятимуть оптимізації процесів обслуговування та підвищенню рівня сервісу. Використання інноваційних підходів до управління готельно-ресторанним бізнесом дозволяє адаптуватися до змін у споживчому попиті та підвищити конкурентоспроможність підприємств галузі [3].

Зокрема, значну роль відіграє впровадження цифрових технологій, таких як автоматизовані системи бронювання, електронні меню, чат-боти для обслуговування клієнтів та безконтактні методи оплати. Такі рішення сприяють підвищенню ефективності роботи персоналу, мінімізації витрат та покращенню загального досвіду споживачів. Крім того, сучасні тенденції свідчать про зростання попиту на екологічно чисті та органічні продукти, що змушує підприємства готельно-ресторанного бізнесу впроваджувати стратегії сталого розвитку [4].

Ще одним важливим аспектом є якість підготовки кадрів у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Здобуття фахових компетенцій, розвиток практичних навичок та впровадження дуальної освіти сприятимуть підготовці кваліфікованих спеціалістів, здатних ефективно працювати в сучасних умовах. Навчальні заклади та підприємства мають тісно співпрацювати для створення актуальних програм підготовки, що відповідатимуть сучасним вимогам ринку праці [5].

Економічні аспекти готельно-ресторанного бізнесу також є важливими для розвитку індустрії гостинності. Гнучке управління фінансами, розробка ефективних маркетингових стратегій та оптимізація бізнес-процесів дозволять

підприємствам залишатися конкурентоспроможними у складних умовах.

Використання сучасних методів аналізу ринку, адаптація до змін у споживчих вподобаннях та впровадження нових форматів обслуговування стануть ключовими чинниками успішного функціонування галузі.

Програми лояльності та стратегія їх впровадження. Успішна програма лояльності є важливим інструментом для утримання споживачів та підвищення конкурентоспроможності готелю. Для створення ефективної програми лояльності необхідно дотримуватись таких аспектів:

1. Аналіз конкурентів і споживчої бази. Вивчення споживчої поведінки та підходів конкурентів дозволяє зрозуміти, що приваблює споживачів і які етапи їхнього шляху можна поліпшити.
2. Індивідуальний підхід до споживачів. Послуги повинні бути налаштовані відповідно до потреб кожного споживача, що підвищує їхню зацікавленість у взаємодії з готелем.
3. Оперативність та гнучкість: Час реагування на запити споживачів відіграє ключову роль. Готелі повинні швидко відповідати на запити, використовуючи багатоканальні системи зв’язку.
4. Робота зі скаргами. Ефективна обробка негативних відгуків та робота зі скаргами дозволяє готелю зберігати добру репутацію та повернути втрачених споживачів.
5. Навчання персоналу. Співробітники повинні бути добре навчені взаємодіяти зі споживачами та забезпечувати їм високий рівень обслуговування.
6. Партнерства. Співпраця з іншими організаціями дозволяє розширити спектр послуг та підвищити якість обслуговування кінцевого споживача, що допомагає зберегти конкурентні переваги [6].

Успішне ведення конкурентної боротьби в готельній індустрії вимагає від менеджменту глибокого розуміння своїх сильних і слабких сторін, а також аналізу позицій основних конкурентів. Це дозволяє готелям встановлювати пріоритети в розвитку та впровадженні нових технологій, оцінювати їх економічну ефективність та визначати продуктову політику.

Інноваційні технології відіграють вирішальну роль у залученні нових споживачів та збереженні існуючих. Вони дозволяють оперативно реагувати на потреби споживачів, підвищувати рівень якості послуг та обслуговування й сприяти підвищенню лояльності споживачів. Важливо підкреслити, що впровадження інновацій часто є економічно вигіднішим, ніж відсутність чіткої стратегії управління. Це зменшує витрати на неефективні процеси та забезпечує зростання прибутковості.

Ефективне планування стратегії розвитку готелю має базуватися на регулярному аналізі конкурентів, потреб споживачів та технологічних

можливостей підприємства. Такий систематичний підхід дозволяє готелям формувати стратегії, що орієнтовані на довгостроковий розвиток, а також впроваджувати нові технології, які безпосередньо відповідають вимогам споживачів.

Таким чином, розвиток готельно-ресторанного бізнесу та кейтерингу потребує комплексного підходу, що включає технологічні інновації, якісну підготовку кадрів, економічну стійкість та орієнтацію на зміну споживчих тенденцій. Інтеграція цих аспектів дозволить закладам сфери гостинності не лише вижити в умовах сучасних викликів, але й стати драйверами розвитку туристичної індустрії.

Список використаних джерел

1. Давидова О.Ю., Сисоєва С. І., Михайлишин А. В. Сучасні інформаційні технології як адаптивно-орієнтований механізм управління підприємством готельно-ресторанного господарства // Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Серія: "Економічні науки". *2025. № 3.* https://www.inter-nauka.com/ua/issues/economic2025/3/10765. (дата звернення: 22.03.2025).

2. Капліна Т.В., Красномовець В.А. Інновації в системі розвитку підприємств готельного господарства. Підприємництво та інновації. 2021. № 16. С. 63–66.

3. Максименко О.Р., Красножон С.В. Інноваційні технології у туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. Збірник наукових праць Хмельницького кооперативного торговельно-економічного інституту. Хмельницький, 2020. № 16. С. 252–261.

4. Паска М.З., Радзімовська О.В., Гузенко І.І., Гузенко А.Ю., Холявка В.З. Інновації в готельно-ресторанній індустрії. Humanities Studies. 2022. № 12 (89). С. 153–159.

5. Давидова О.Ю. Колесникова В.Д. Диджиталізація як драйвер зростання конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного бізнесу. Бізнес Інформ: наук. журнал. 2022. № 12. С. 113–120.

6. Shtal, T., Davydova, O., Sysoieva, S., Logvinkov, S., Zhukov, V. Innovative risk management in the hotel and restaurant business: Scientific and practical aspect. *Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Series Economics*, 2024, 11(2), pp.. 116–125. URL:http://surl.li/fpjcay



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
ВАРШАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ НАУК ПРО ЖИТТЯ, М. ВАРШАВА, ПОЛЬЩА
ГДАНСЬКИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, М. ГДАНСЬК, ПОЛЬЩА
АЙОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, США
ЗАХІДНОЧЕСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ, ЧЕХІЯ
ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЛУЛЕО, ШВЕЦІЯ
ШКОЛА ГУМАНІТАРНИХ НАУК ЛОНДОНСЬКОГО СТОЛИЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ, ВЕЛИКА БРИТАНІЯ
АКАДЕМІЯ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ “МЕРКУР”, СЛОВАЦЬКА РЕСПУБЛІКА

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

IV МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ

«ГОСТИННІСТЬ І ТУРИЗМ МАЙБУТНЬОГО: НАУКОВІ ТА ПРАКТИЧНІ ГОРИЗОНТИ»

30 квітня - 01 травня 2025 року, м. Київ

КИЇВ – 2025

УДК 338.48 “40”

Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти: збірник тез доповідей IV-ої міжнародної науково-практичної конференції (30 квітня - 1 травня 2025 р.). Київ: НУБіП України. 2025. 243 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С.В. – доктор економічних наук, професор, завідувачка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Бандура В.М. – доктор технічних наук, професорка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Мосіюк С.І. – кандидат економічних наук, доцентка кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей IV Міжнародної науково-практичної конференції висвітлюються результати наукових досліджень з питань глобального, національного та регіонального розвитку туризму і сфери гостинності, соціокультурного виміру туризму та реалізації концепції сталого розвитку, маркетингу туристичних дестинацій та діджиталізації бізнес-процесів суб’єктів туристичної діяльності, інноваційних технологій та еко-трендів в туристичному і готельно-ресторанному бізнесі.

Видання розраховане для студентів бакалаврату та магістратури, аспірантів, докторантів, дослідників, викладачів, суб’єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. Відповідальність за зміст і достовірність тез доповідей несуть автори. Точки зору авторів публікацій можуть не співпадати з точкою зору редколегії збірника.

© Колектив авторів, 2025
© НУБіП України, 2025