

Канд. екон. наук Самойленко А. О., Рябцева Д. О.

Полтавський державний аграрний університет (Україна)

ТРЕНДИ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

У рік відновлення та інновацій в індустрії гостинності очевидно – 2024 рік стане роком трансформації. З появою нових технологій та зміною очікувань гостей готелі переосмислюють способи своєї роботи. Останніми роками індустрія гостинності стала свідком безпрецедентного зростання: від вдосконалення систем бронювання до персоналізованого обслуговування гостей. Технологічний прогрес відіграв значну роль у формуванні способу надання послуг готелями, курортами та іншими закладами. Виклик для сучасних готельєрів полягає в тому, щоб адаптуватися до мінливого середовища та залишитись вірними суті гостинності – надавання виняткового досвіду гостям. Індустрії гостинності постійно змінюється, тому на зараз існує багато нових тенденцій, які можуть мати значний вплив на неї саме у 2024 році.

Стрімкий розвиток сфери гостинності об'єктивно вимагає кардинальних змін у технологіях, що використовуються в готельно-ресторанному бізнесі, в принципах побудови організаційних структур і в управлінні всіма процесами. У цьому контексті розробка і впровадження інновацій є найважливішою умовою розвитку не тільки готельно-ресторанного сектора, але й економіки в цілому. Інноваційний процес на сучасному етапі набуває все більшого значення і його основним завданням є реалізація конкурентних переваг підприємств гостинності та більш повне задоволення попиту споживачів на високоякісні послуги.

Проаналізуємо основні тренди готельного бізнесу:

1. Цифрова трансформація. Індустрія гостинності швидко приймає цифрову трансформацію як драйвер своєї еволюції. Від мобільної реєстрації та безконтактного входу до чат-ботів і обслуговування клієнтів на основі штучного інтелекту – технології оптимізують операції та покращують досвід гостей. Цифрові зміни стосуються не лише зручності, а й того, щоб зробити подорож безперешкодною та персоналізованою для кожного гостя.

2. Аналітика даних, зокрема, відіграє ключову роль. Готелі можуть використовувати дані гостей, щоб адаптувати свої послуги, передбачати потреби і навіть

прогнозувати майбутні моделі подорожей. Такий рівень розуміння дозволяє готельерам приймати більш розумні та обґрунтовані рішення, які можуть безпосередньо вплинути на їхній прибуток. Крім того, питання охорони здоров'я та безпеки прискорили розвиток безконтактних послуг. Тепер гості очікують мінімальної фізичної взаємодії під час свого перебування, тому додатки використовуються для всього – від обслуговування номерів до перевірки стану у кімнаті.

3. Персоналізація за допомогою технологій. Прагнення до персоналізованого обслуговування гостей стимулює інновації в індустрії гостинності. За допомогою технологій готелі створюють персоналізований досвід, який резонує з гостями на більш глибокому рівні. Персоналізація варіюється від індивідуальних уподобань у номері до налаштування маршрутів за допомогою складних CRM-систем і машинного навчання. Програми лояльності також розвиваються і це вже не просто заробляння балів, а визнання та винагорода за унікальні туристичні уподобання та поведінку гостей. Ця зміна створює відчуття приналежності та зв'язку між готелями та їх гостями.

4. Інтеграція пристроїв Інтернет-речей у готельні номери – ще один аспект персоналізації. Тепер гості можуть використовувати свої смартфони та голосові команди для регулювання освітлення, температури та розважальних систем, створюючи середовище без необхідності звертатися на реєстрацію.

5. Оздоровчі та wellness-заклади. Здоров'я та велнес стали центральним елементом для гостей. Готелі розширюють свої пропозиції, включаючи спа-послуги, фітнес-центри і навіть тренажери в номерах. Цілісний підхід до велнесу виходить за рамки фізичного здоров'я. Програми психічного благополуччя, такі як сеанси медитації та терапія сну, також стають дедалі популярнішими.

6. Дієтичні програми харчування також враховуються, оскільки готелі пропонують ширший вибір здорової їжі. Органічні, безглютеніві та рослинні меню задовольняють різноманітні дієтичні потреби та вподобання сучасних мандрівників. Більше того, концепція здорового способу життя поширюється і на робоче середовище. Усвідомлюючи, що межі між роботою та відпочинком стираються, ділові мандрівники тепер можуть знайти місця, призначені як для продуктивної роботи, так і для відпочинку [1].

7. Віртуальна реальність і метаспростір. Імерсивні технології, такі як віртуальна реальність і доповнена реальність, змінюють правила гри у залученні гостей. Готелі використовують віртуальну реальність для віртуальних турів, дозволяючи потенційним гостям дистанційно досліджувати номери та зручності.

Від віртуальних турів до віртуальних консьерж-сервісів – готелі досліджують метаспростір вражень. Це все свідчить про майбутній розвиток готельного бізнесу, в якому гості зможуть безперешкодно переміщатися між фізичним і віртуальним світами, пропонуючи захоплюючі можливості для інноваційного та проривного досвіду гостинності.

7. Автоматизація та робототехніка в оптимізації роботи. Автоматизація та робототехніка відіграють важливу роль в оптимізації роботи готелю, підвищенні ефективності та покращенні якості обслуговування гостей. Інтегруючи автоматизацію та робототехніку в різні аспекти роботи готелю, такі як реєстрація, прибирання і обслуговування номерів, готелі можуть створити ефективну робочу силу, яка оптимізує ресурси, забезпечуючи при цьому чудовий досвід для гостей [2].

Проаналізуємо основні тренди ресторанного бізнесу:

1. Інтеграція технологій. Однією з найважливіших тенденцій у ресторанній індустрії є все більша інтеграція технологій у різні операції. Від цифрових меню до безконтактних замовлень і передових POS-систем – технології спрощують процеси і покращують загальний досвід роботи в ресторані.

2. Мобільні додатки дозволяють клієнтам безперешкодно замовляти, бронювати столики і навіть оплачувати їжу. Штучний інтелект і аналітика даних використовується для персоналізації меню і рекламних акцій на основі вподобань клієнтів, створюючи більш привабливий і ефективний досвід відвідування ресторану. Крім того, віртуальні кухні та ресторани-привиди, які з'явилися з розвитком онлайн-сервісів доставки їжі, змінюють традиційну модель ресторану. Такі ресторани не мають фізичних магазинів і зосереджуються виключно на виконанні відповідних замовлень через додатки для доставки.

3. Рослинна їжа та екологічність. Багато ресторанів пропонують рослинну їжу та вегетеріанське меню. Використання екологічно чистих пакувальних матеріалів та зусилля з мінімізації вуглецевого сліду стають невід'ємною частиною

бренд-стратегій ресторанів. Зі зростанням екологічної свідомості питання сталого розвитку стає ключовим для сектору громадського харчування. Гості все більше усвідомлюють вплив свого вибору на навколишнє середовище, а ресторани реагують на це, впроваджуючи екологічно чисті практики. Вони включають пошук органічних та місцевих продуктів, управління харчовими відходами та впровадження заходів з енергоефективності.

4. Персональне меню. Попит на персоналізовані страви зростає, оскільки споживачі очікують, що ресторани задовольнятимуть їхні індивідуальні вподобання. Технології відіграють важливу роль у цій тенденції, оскільки аналіз даних дозволяє ресторанам зрозуміти поведінку клієнтів і відповідно адаптувати свої послуги. Такі можливості кастомізації, як створення власного персонального меню або надання персональних рекомендацій на основі попередніх замовлень, стають все більш поширеними. Ця тенденція поширюється не лише на меню, а й на персоналізовані маркетингові повідомлення та програми лояльності, створюючи більш привабливі відносини між ресторанами та їх гостями.

5. Креативність та маркетингові зусилля. Ресторани все більше зосереджуються на створенні унікальних та незабутніх вражень від трапези. Експериментальна їжа виходить за рамки традиційних концепцій і охоплює все: від захоплюючих тем та інтерактивних елементів до розваг і розповіді історій. Поп-ап ресторани, тематичні вечери та колаборації шеф-кухарів стають дедалі популярнішими, дозволяючи клієнтам пізнавати світ кулінарії новими та захоплюючими способами.

6. Відгуки користувачів соціальних мереж та інфлюенсерів покращують враження, оскільки клієнти діляться своїми унікальними ресторанными пригодами та сприяють маркетинговим зусиллям ресторану [3].

Таким чином, на відміну від інших галузей, на індустрію гостинності впливає багато факторів, таких як вподобання гостей, технології, персонал і суспільство. Але хороша новина полягає в тому, що розуміння сучасних тенденцій і знання правильних методів може стати ключем до успіху.

Список використаних джерел:

1. 2024 Hotel Trends: What's Next in Hospitality? URL: <https://www.linkedin.com/pulse/2024-hotel-trends-whats-next-hospitality-adnana-matei-rkipf>.

2. 2024 Hospitality Trends: Shaping the Future of the Industry. URL: <https://tanic.design/blog/top-trends-hospitality-industry>.
3. Trends Shaping The Ever Changing Restaurant Business In 2024. URL: <https://www.forbes.com/sites/garyocchiogrosso/2024/01/20/trends-shaping-the-ever-changing-restaurant-business-in-2024/?sh=28be1ccb4bfe>.
4. 10 Hotel Trends to Watch in 2024. URL: <https://blog.guestcentric.com/10-hotel-trends-to-watch-in-2024/>.

Канд. екон. наук Самойленко А. О., Семенова Р. Д.

Полтавський державний аграрний університет (Україна)

ПРОФЕСІЙНИЙ РОЗВИТОК ПЕРСОНАЛУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Професійний розвиток персоналу є важливою складовою успіху в готельно-ресторанному бізнесі. У галузі, яка відома своїм вимогливим середовищем, орієнтацією на клієнта та тенденціями, що швидко змінюються, добре навчений і мотивований персонал відіграє ключову роль у забезпеченні відмінного обслуговування, задоволеності клієнтів і довгострокової прибутковості. Ефективні програми професійного розвитку охоплюють багатогранний підхід, що включає різні основні елементи:

1. Навчання технічним навичкам. Працівники повинні отримати спеціальні знання та технічні навички, щоб відповідати галузевим стандартам, що включає в себе кулінарні навички, ведення господарства, прибирання, тощо.

2. Розвиток м'яких навичок. Якість обслуговування вимагає не лише технічної майстерності. Програми також повинні наголошувати на навичках спілкування, включно з комунікацією, командною роботою та вирішенням проблем, які є критично важливими для забезпечення чудового досвіду відвідувачів.

3. Розвиток лідерства. Розвиток лідерських якостей і програми наставництва є життєво важливими для довгострокового зростання персоналу. Розвиток лідерських навичок серед співробітників не тільки розширює їх можливості, але й збагачує потенціал організації.

4. Постійне навчання. Щоб адаптуватися до мінливих вимог клієнтів і галузевих тенденцій, співробітникам потрібен доступ до можливостей постійного