

Ганна ІВАНЮК

здобувач вищої освіти 2 курсу ОС «Бакалавр»
спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Науковий керівник: **Тетяна МАРУСЕЙ**

канд. екон. наук, доцент,
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка,
м. Кам'янець-Подільський

СУЧАСНИЙ РОЗВИТОК ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

На сьогоднішній день світова індустрія туризму та гостинності знаходиться в жорстких умовах конкурентної боротьби за кожного клієнта і змушена вкрай стрімко реагувати на зовнішні зміни умов господарювання. При цьому, незважаючи на нестабільну економіко-політичну ситуацію в світі, готельно-туристичний бізнес продовжує активно розвиватися. Зростання туризму в усьому світі викликає активне розширення готельних послуг, що пропонуються.

Готельний бізнес приваблює підприємців з багатьох причин: можливістю ефективно працювати в кризових економічних умовах; відносно невеликими початковими інвестиціями; можливістю максимізувати прибуток за часів економічного зростання; зростаючим попитом на туристичні та готельні послуги; високим рівнем рентабельності та гнучкості готельних підприємств; відносно невеликим терміном окупності витрат; проведенням різних заходів світових масштабів (різні змагання спортивного, музичного, наукового і економічного характеру). Головною метою діяльності підприємств готельної індустрії є саме прибуток, який знаходиться в прямій залежності від кількості та якості послуг, що надаються. Кожне підприємство готельної індустрії прагне до збільшення обсягів реалізації своїх послуг і зустрічається з бар'єром в наявності жорсткої конкуренції на ринку. Величезна кількість різноманітних факторів впливає на конкурентоспроможність готелю: його географічне положення, розмір і різноманітність номерного фонду, зірковість, інфраструктура, інноваційні

технології, що застосовуються в готелі, вартість окремого номера, матеріально-технічне оснащення, унікальність готельних послуг, кваліфікованість персоналу, наявність пам'яток та історичних місць поруч з готелем та інші важливі чинники.

Однак не тільки ці чинники є істотними для туристів в даний час. Для реального успіху готелю завжди потрібні нові, абсолютно унікальні ідеї. Конкуренція є найвищим стимулюючим фактором для появи свіжих інноваційних ідей. Безумовним в даному випадку є наступний принцип успішного бізнесу: то, що було придумано вчора, сьогодні вже не є актуальним. Для підтримки конкурентоспроможності готельного підприємства необхідно чітко визначення змісту й послідовності конкретних дій для досягнення поставлених цілей, що і визначає в широкому сенсі процес планування і прогнозування діяльності готелів.

Необхідно відзначити наступні сучасні актуальні тенденції в області розвитку світової готельної індустрії:

- розвиток сегменту «малих засобів розміщення» – міні-готелів і хостелів;
- активне використання сучасних маркетингових методів у сучасній готельній індустрії (колаборація, спільні форуми та рекламні платформи і т.д.);
- відкриття на ринку гостинності готелів від світових відомих брендів модних будинків (Armani, Versace, Missoni, Moschino та інших);
- розвиток міжнародних готельних мереж на ринку готельної індустрії;
- розвиток малих незалежних, унікальних бутік-готелів, які роблять ставку на комфортабельність, неповторність, нестандартність рішення, використання інноваційних технологій і обстановки, розкішний та ексклюзивний інтер'єр, оригінальні деталі та обслуговування на найвищому рівні гостинності;
- активне використання і розвиток різних інформаційних технологій в готельній індустрії: інформаційні термінали та 3D-модулі-додатки для самостійної реєстрації та заселення гостей в аеропортах і лоббі готелях;
- застосування ІТ-технологій та інформаційних програм для мобільних телефонів, які дозволяють гостю самостійно провести реєстрацію в'їзду та виписки з готелю, бронювання додаткових послуг, а також доступ до номеру без ключа за допомогою мобільного телефону і багато інших функцій [3];

– будівництво та впровадження в експлуатацію готелів та окремих номерів, оснащених останніми інноваційними технологіями, відповідно до світових стандартів обслуговування;

– використання глобальних систем бронювання тощо.

Серед ключових трендів, які будуть доречними на теперішній час, можна назвати оцифрований досвід відвідувачів та безконтактні технології. Так, готелі можна перевести на роботу без рецепції, модернізувавши їх та обладнавши кодовими замками. Вони відкриваються і закриваються віддалено за допомогою Wi-Fi або кодів, які система відправляє гостям після оплати номера. Це дозволить заощадити кошти на утримання персоналу та знизити ризик зараження споживачів. Традиційно послуги, спрямовані на клієнтів, потребують оновлення завдяки більш широкому використанню технологічних можливостей, як-от: мобільна реєстрація, безконтактні платежі, голосовий контроль та біометрія. Споживачі, які звикли розблоковувати свої смартфони та ноутбуки за допомогою розпізнавання обличчя та відбитків пальців, незабаром очікують такої ж зручності при доступі до своїх готельних номерів. Поліпшувати обслуговування готелями сьогодні можуть допомагати технології штучного інтелекту і чат-боти. Технології штучного інтелекту також використовуються для автоматичного аналізу даних і надання більш персоналізованих пропозицій гостям у залежності від їх попередніх переваг. Чат-боти можуть відповідати на прості запитання і давати необхідні рекомендації без участі персоналу. Відома мережа Хілтон представила розумного робота, який може відповідати на людську мову і відповідати на питання.

Відстежуючи тренди в сфері гостинності, можна краще зрозуміти запити гостей і побачити нові можливості для розвитку бізнесу. Люди, які в повсякденному житті активно використовують гаджети і різні цифрові платформи, розраховують на безперешкодну комунікацію через ці платформи і максимально зручний сервіс. Тому гравці готельної індустрії активно шукають нові способи використання технологій для створення очікувань клієнтів. Те, що ще недавно здавалося фантастикою, наприклад, "розумні" номери, роботи і віртуальна реальність сьогодні вже є частиною бізнесу. Сучасний мандрівник

прагне зупинятися в готелях, де екологічні практики інтегровані в усі аспекти бізнесу — від будівництва (включаючи сонячні панелі) до меню F&B з вибором вегетаріанських і веганських страв, а також продуктів від місцевого виробника. Це є також одним з напрямів сучасного розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Крім того, деякі впровадження дозволяють суттєво економити на електроенергії, витратах води та на іншому [1].

Отже, сучасний бізнес зараз знаходиться на грані можливостей, і тільки ті заклади отримають шанс залишитися на ринку, які зможуть запровадити інформаційні технології, інноваційні підходи та запропонувати нові послуги на підприємствах готельного господарства. Всі ці заходи є економічно доцільними та ефективними, оскільки сприятимуть отриманню додаткового доходу та зниженню витрат, удосконаленню процесу обслуговування, забезпеченню конкурентних переваг на ринку, підвищенню ефективності роботи окремих підрозділів та готелів загалом.

Список використаних джерел

1. Гребенюк Г. М., Марценюк Л. В., Пікуліна О. В. Інноваційний підхід до розвитку туризму та готельно-ресторанного бізнесу України в умовах кризи. URL: http://www.agrosvit.info/pdf/5-6_2021/10.pdf. DOI: 10.32702/2306-6792.2021.5–6.57

2. Довгаль Г. Сучасні тенденції розвитку світового готельного бізнесу. URL: [file:///C:/Users/User/Downloads/14470-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-28649-2-10-20191027%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/14470-%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82%20%D1%81%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%82%D1%96-28649-2-10-20191027%20(1).pdf). DOI: 10.26565/2310B9513B2019B9B23

3. Чаркіна Т.Ю., Марценюк Л.В., Задоя В.О., Пікуліна О.В. Стратегічні напрями управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи. Економіка та держава. 2021. № 2. С. 19–23. DOI: 10.32702/2306-6806.2021.2.19