

ТЕНДЕНЦІЇ ТА ВИКЛИКИ СУЧАСНОГО ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО СЕКТОРУ

Індустрія гостинності є одним з найбільш динамічних секторів економіки, постійно адаптуючись до нових викликів і тенденцій. Вона зазнає постійних змін, обумовлених як внутрішніми факторами (наприклад, розвитком управлінських технологій), так і зовнішніми (змінами в поведінці споживачів, економічними кризами, глобалізацією). Сучасні готельно-ресторанні підприємства повинні адаптуватися до нових умов, активно впроваджувати інновації та удосконалювати стратегії управління для збереження конкурентоспроможності. Зокрема, технологічні досягнення, зростання попиту на персоналізовані послуги та тенденції сталого розвитку стали ключовими чинниками змін у цьому секторі. Завдяки цим факторам виникає потреба у нових підходах до організації роботи готелів та ресторанів, що включають автоматизацію процесів, впровадження нових технологій та створення персоналізованих послуг для клієнтів.

Метою цієї роботи є дослідження сучасних тенденцій в управлінні та обслуговуванні готельно-ресторанного бізнесу, визначення основних викликів та розробка рекомендацій щодо їх подолання.

Сучасні тенденції у готельно-ресторанному секторі пов'язані з технологічними досягненнями, зокрема впровадженням інноваційних інформаційних систем та автоматизацією процесів. Останніми роками все більше готелів і ресторанів переходять на цифрові платформи для бронювання та управління обслуговуванням клієнтів, використовуючи мобільні додатки, CRM-системи та інші програми для персоналізації послуг. Ці технології дозволяють значно знизити витрати, зменшити навантаження на персонал і забезпечити високий рівень

обслуговування, що є важливим фактором у конкурентній боротьбі. В умовах безперервних економічних змін використання цих та інших інформаційно-комунікаційних технологій сприяє підвищенню організаційно-технічного рівня виробництва, якості продукції та послуг, зниженню енерговитрат, покращенню умов праці персоналу та відпочинку відвідувачів. [1].

Однією з головних тенденцій є розвиток персоналізованих послуг. Споживачі все більше шукають індивідуальний підхід, що дозволяє готелям і ресторанам створювати унікальний досвід для кожного клієнта. Це може бути зумовлено використанням зібраних даних про уподобання клієнтів для створення спеціальних пропозицій або навіть меню, що відповідають конкретним потребам відвідувачів. Персоналізація також стосується не тільки обслуговування, але й створення унікальних умов для гостей, що підвищує їхню лояльність до бренду і збільшує рівень задоволення.

Технологічні інновації в готельно-ресторанному бізнесі включають також використання автоматизованих систем для обробки замовлень і доставки їжі, роботизацію обслуговування та впровадження систем штучного інтелекту. Це дозволяє значно покращити швидкість обслуговування і зменшити помилки, пов'язані з людським фактором. Наприклад, деякі ресторани вже використовують роботи для доставки їжі до столиків, а чат-боти допомагають приймати замовлення і надавати інформацію про меню, що значно полегшує процес взаємодії з клієнтами [2].

У той же час, зростає попит на стійкі та екологічні практики у готельно-ресторанному бізнесі. Враховуючи глобальні тенденції на збереження навколишнього середовища та сталий розвиток, багато підприємств впроваджують екологічно чисті технології та намагаються зменшити негативний вплив на природу. Це може бути пов'язано з використанням органічних продуктів, зниженням харчових відходів та енергоефективністю. Багато ресторанів також орієнтуються на здорове харчування, створюючи спеціалізовані меню для клієнтів з особливими дієтичними вимогами, такими як веганство, безглютенові страви, органічні продукти.

Попри численні переваги, з якими стикаються підприємства, що впроваджують інновації, готельно-ресторанний сектор стикається з

кількома викликами. Одним із найбільших є висока плинність кадрів. Через низьку оплату праці та важкі умови роботи багато підприємств мають труднощі з утриманням кваліфікованих працівників. Це призводить до додаткових витрат на рекрутинг та навчання персоналу, а також до проблем з якістю обслуговування, що може негативно позначатися на репутації бізнесу. Водночас зростаюча конкуренція на ринку праці створює потребу в розробці нових підходів до мотивації та утримання працівників, що включають гнучкі графіки роботи, підвищення заробітної плати та соціальних гарантій.

Крім того, в умовах економічної нестабільності багато підприємств стикаються з труднощами у забезпеченні стабільності та прогнозованості доходів. Фінансові труднощі можуть негативно впливати на можливість інвестувати в нові технології та підвищення якості обслуговування. У зв'язку з цим важливою є стратегія управління ризиками, яка дозволяє адаптуватися до змін у зовнішньому середовищі і зберігати стійкість бізнесу.

Таким чином, для забезпечення конкурентоспроможності в умовах сучасного ринку готельно-ресторанний бізнес повинен активно використовувати новітні технології, зокрема автоматизацію, роботизацію та штучний інтелект. Водночас важливо враховувати зміни в потребах споживачів, надавати персоналізовані послуги та орієнтуватися на екологічні та соціальні тенденції. Однак для досягнення успіху необхідно також розв'язувати проблеми, що виникають через високий рівень плинності кадрів та економічну нестабільність.

Список використаних джерел:

1. Банева І. О., Сіра Е. О., Коваль О. Д. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в ресторанному бізнесі. *Інвестиції: практика та досвід*. 2023. № 4. С. 5–10. DOI:[10.32702/2306-6814.2023.4.5](https://doi.org/10.32702/2306-6814.2023.4.5)

2. Філіпчук С. С. Інноваційний розвиток індустрії гостинності України в умовах невизначеності. *Економіка та суспільство*. 2025. № 77. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/6352> (дата звернення: 27.10.2025).