

переваг необхідні подальші інвестиції, реформи, адаптація до нових викликів, пошук нових ефективних партнерств.

Список використаних джерел:

1. Олександр Шаріпов. Майже 100 000 українців їздили за кордон як туристи влітку 2023-го. Один з найбільших туроператорів України показав статистику URL: <https://forbes.ua/news/ukrainski-turisti-tsogo-lita-viddavali-perevagu-turechchini-vseredini-kraini-bukovelyu-joinup-pidbiv-pidsumki-sezonu-14092023-16009> (дата звернення: 21.11.2024 р.)
2. Ольга Фандоріна. В Укрзалізниці розповіли про зростання кількості пасажирів і продажів чаю та кави у поїздах. URL: <https://ukranews.com/ua/news/1046145-v-ukrzaliznytsi-rozpozily-pro-zrostannya-kilkosti-pasazhyriv-i-prodazhiv-chayu-ta-kavy-u-poyizdah> (дата звернення: 22.11.2024 р.).
3. Укрзалізниця. Новини. URL: https://uz.gov.ua/press_center/up_to_date_topic/ (дата звернення: 22.11.2024 р.)

Борецька Н.П.

доктор економічних наук, професор, професор кафедри туризму

Крапівіна Г.О.

кандидат наук з державного управління, доцент, доцент кафедри туризму

Любчук О.К.

доктор наук з державного управління, професор, професор

ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет»

м. Дніпро, Україна

СТРАТЕГІЇ ПОВОЄННОГО СЕРВІСУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ УКРАЇНИ

В повоєнний період готельно-ресторанна індустрія стикнеться з низкою викликів, серед яких вплив інновацій на технологію надання сервісних послуг, а також потреби клієнтів, що змінюються, та їхні очікування. Пластичність споживача в умовах повоєнної віртуалізації буде провідною характеристикою сервісу в готельно-ресторанній індустрії. Пошук особливого, індивідуалізованого підходу до задоволення потреб окремого клієнта буде в індустрії ідеалом взаємодії. Підходи до конкретної особи у процесі надання їй послуг з урахуванням її індивідуального життєвого стилю, потреб, запитів, ціннісних орієнтацій формуватимуть методи індивідуального обслуговування в індустрії. Саме тому підприємства готельно-ресторанної індустрії шукатимуть способи відповідати вимогам гостей.

Мета дослідження: визначення переваг та викликів, з якими стикнеться повоєнні готельно-ресторанні підприємства на етапі впровадження нових технологій, а також їх вплив на якість обслуговування та ефективність операцій.

Для повоєнних підприємств готельно-ресторанної індустрії будуть характерні риси, наведені в табл. 1 та 2.

Таблиця 1

Характерні риси повоєнних підприємств готельно-ресторанної індустрії

| Риса | Характеристика риси |
|--|--|
| Незначна фізична структура | Матеріальні активи повоєнних підприємств індустрії будуть не такі великі, як раніше. Все більше значення в активах підприємств набуватимуть віртуальні або нематеріальні активи – сайти, електронні біржі, бренди та ін. |
| Максимальна довіра комунікаційним технологіям | Комунікаційні технології в повоєнних підприємствах індустрії будуть ядром корпоративної концепції. Технології стануть інструментом, який дозволить виконати роботу із значним облегченням її організації |
| Мобільність роботи | Використання мереж комунікацій суттєво скоротить значення чинника фізичного місця розташування, в результаті чого відпадає необхідність в тому, щоб команди і відділи підприємства знаходилися в тісному фізичному контакті один з одним |
| Відсутність кордонів | Повоєнні підприємства індустрії практично не обмежені (клієнти або партнери не сприймають їх як окремі, визначені законом або іншими актами і регламентами компанії) |
| Гнучкість і реактивність | Повоєнні підприємства індустрії будуть практично миттєво формувати структурні групи, взаємодія в яких необхідна для досягнення актуальних в конкретний момент часу цілей, а після також демонтувати всі досягнення функціонування цієї структури, завдяки низьким експлуатаційним витратам і ризикам, пов'язаним з аналогічною реструктуризацією |
| Наявність принципово нової форми присутності на ринку послуг – віртуальної | Повоєнні організації, які існуватимуть в віртуальному просторі, характеризуватимуться невеликими фізичними розмірами і часто будуть розосереджені. Їх сила в підвищенні здатності до творчості і гнучкості, які є наслідком мережного стилю організації. Менеджмент все більш тяжітиме до горизонтальної манери керівництва |

Таблиця 2

Основні характеристики повоєнної віртуальної праці в готельно-ресторанній індустрії

| Вид праці | Характеристика праці |
|---|---|
| Віртуальна праця менш спеціалізована і функціональна | В віртуальних повоєнних організаціях функціональний розподіл праці буде менший, і співробітники, як правило, виконуватимуть більш різноманітні завдання, які пов'язані з реалізацією конкретного проекту. Крім того, більша кількість завдань розподілятиметься між співробітниками |
| Віртуальна діяльність більше не робота менеджерів | Повоєнні співробітники віртуальних організацій витратять більше часу на завдання, які раніше вважалися прерогативою менеджерів. Зокрема це відбуватиметься в результаті зменшення розподілу праці і спеціалізації |
| Віртуальна праця вимагатиме більше навичок, зокрема й навичок роботи з людьми | Співробітникам віртуальних повоєнних організацій матимуть більше навичок для виконання декілька завдань. Крім того, велике значення набуватимуть навички праці з людьми, такі як комунікація і праця в мережі |
| Віртуальна робота буде більш персоналізована | Повоєнні співробітники будуть запроваджувати власні робочі методики, що відповідатимуть вимогам роботи, яку вони виконують, і навпаки |

Додатково можна зазначити, що віртуальна повоєнна праця потребуватиме підвищеної персональної відповідальності та більш високого рівня мотивації.

Технологічні інновації, які змінять повоєнну готельно-ресторанну індустрію, є як передовими технологіями, що вже впроваджуються у індустрію, так й передбачувані інновації, які можуть перевернути звичний спосіб надання послуг.

Очікується зростання конкуренції у повоєнній готельно-ресторанній індустрії, викликане падінням ринку, появою на ньому нових гравців та розширенням альтернативних форм розміщення, таких як платформи онлайн-бронювання житла.

Технологічні рішення, що будуть використовуватися у готельній індустрії:

– системи управління готелем (Property Management Systems, PMS), що забезпечують автоматизацію процесів, таких як бронювання, реєстрація, облік та управління номерами;

– мобільні програми та онлайн-платформи, що дозволятимуть гостям бронювати номери, отримувати інформацію про готель, робити замовлення та взаємодіяти з персоналом;

– використання смарт-технологій, таких як розумні карти доступу, електронні замки та системи керування комфортом у номерах, сприятимуть підвищенню зручності та безпеки для гостей.

Але не зважаючи на ці рішення, повоєнна готельно-ресторанна індустрія буде шукати нові технології, здатні змінити бізнес та вдосконалити досвід перебування гостей.

Такими інноваціями можуть бути наступні (табл.3).

Таблиця 3

Повоєнні інновації в готельно-ресторанній індустрії

| Інновація | Сутність інновації |
|--|--|
| Автоматизація та роботизація | Впровадження роботів в обслуговування гостей (доставка багажу, прийом замовлень у ресторанах або надання інформації про готель) |
| | Автоматизація процесів реєстрації, обліку та управління номерами (автоматичні термінали та системи самообслуговування для скорочення часу очікування та підвищення ефективності обслуговування) |
| Розширена (AR) та віртуальна реальність (VR) | Використання AR та VR для створення більш привабливого та персоналізованого досвіду перебування гостей (гості можуть подорожувати віртуально за визначними пам'ятками або переглядати різні варіанти дизайну та меблів перед бронюванням) |
| | Можливість перегляду номерів та громадських просторів за допомогою віртуальної реальності (дозволяє гостям отримати більш реалістичне уявлення про готель перед приїздом) |
| Інтернет речей (IoT) | Підключення пристроїв та обладнання в номерах до мережі Інтернет для підвищення комфорту та безпеки гостей (розумні системи керування освітленням, кондиціонуванням та іншими аспектами комфорту в номерах, які можуть бути налаштовані за індивідуальними уподобаннями гостя) |
| | Використання IoT для збору даних про споживання та переваги гостей (дозволятиме готелям надавати персоналізований сервіс та прогнозувати потреби клієнтів) |

| | |
|--|---|
| Штучний інтелект (AI) та аналітика даних | Застосування AI та аналітики даних для аналізу переваг та поведінки гостей з метою надання персоналізованого сервісу (системи будуть автоматично розпізнавати переваги гостей з їхньої історії перебування та пропонувати рекомендації на основі цих даних) |
| | Використання AI для оптимізації процесів управління підприємством (аналіз великих обсягів даних: інформацію про бронювання, попит на послуги, переваги гостей та відгуки для прогнозування попиту, оптимізації ціноутворення та управління запасами з метою покращення операційної ефективності та забезпечення максимального завантаження номерів та ресурсів) |

Виклики, вигоди та перспективи впровадження технологічних інновацій у повоєнний готельно-ресторанний бізнес показано в табл. 4.

Таблиця 4

Виклики, вигоди та перспективи впровадження технологічних інновацій в повоєнний готельно-ресторанний бізнес

| Виклики, вигоди та перспективи впровадження | Характеристика викликів, вигід та перспектив |
|--|---|
| Виклики: Фінансові вкладення Безпека даних | <p>Впровадження нових технологій потребуватиме значних фінансових ресурсів на придбання обладнання, розробку програмного забезпечення та навчання персоналу.</p> <p>Зі збільшенням обсягу даних, що збираються та оброблюються за допомогою нових технологій, виникає ризик витоку інформації та порушення конфіденційності гостей, що потребуватиме належної уваги, захисту даних та вживання відповідних заходів безпеки.</p> |
| Вигоди: Підвищення ефективності Підвищення задоволеності гостей Конкурентна перевага | <p>Технологічні інновації дозволять автоматизувати рутинні завдання, скорочуючи час та зусилля персоналу (співробітники ефективніше використовують свій час та ресурси).</p> <p>Використання нових технологій дозволить готелям пропонувати більш персоналізований та зручний досвід перебування для своїх гостей (від електронного реєстраційного процесу до інноваційних способів взаємодії з персоналом, що поліпшує якість обслуговування і задовольнити потреб клієнтів).</p> <p>Повоєнні підприємства, що впроваджують інноваційні технології, можуть виділитися серед конкурентів та залучити більше гостей (мандрівники шукають унікальні та сучасні можливості у готелях, і використання передових технологій може бути вирішальним фактором при виборі місця перебування)</p> |
| Перспективи: Розвиток штучного інтелекту та машинного навчання Блокчейн-технології Розвиток інтерактивних та персоналізованих технологій | <p>З розвитком штучного інтелекту та машинного навчання повоєнна готельна індустрія стане більш автоматизованою та здатною передбачати та адаптуватися до потреб гостей.</p> <p>Блокчейн покращить безпеку, прозорість та ефективність операцій, наприклад, у галузі бронювання та управління лояльністю клієнтів.</p> <p>Інтерактивні та персоналізовані технології в подальшому розвитку дозволять повоєнним готелям і ресторанам пропонувати індивідуально налаштовані опції та послуги для кожного гостя.</p> |

Необхідність гармонійного поєднання технології та людського фактору визначається наступним: хоча технології значно покращать повоєнний готельно-ресторанний бізнес, важливо зберегти баланс між технологією та людським фактором. Особисте обслуговування та взаємодія з гостями, як й раніше, залишаться важливими аспектами повоєнного готельно-ресторанного бізнесу. Технології будуть служити інструментами, що покращать досвід гостей, а не замінювати гуманітарний аспект гостинності.

Впровадження ключових трендів стане невід'ємною часткою стратегії повоєнних готельно-ресторанних підприємств, які прагнуть вийти вперед у боротьбі за увагу та лояльність гостей.

Список використаних джерел:

1. Румянцев А. П., Коваленко Ю. О. Світовий ринок послуг. К. : ЦНЛ, 2016.
2. Ємельянчик С. Послуга в цивільному праві. *Підприємництво, господарство і право*. 2015.
3. Смірнов І., Любіцева О. Туристичний бізнес під час пандемії COVID-19: світовий та український досвід. *Вісник Київського національного університету культури і мистецтв*. Серія: Туризм. 2020. Т. 3. №2. С. 196-207.
4. Борецька Н.П., Крапівіна Г.О. Напрями дослідження туристично-рекреаційної сфери як об'єкта державного управління. *Економічний вісник Донбасу*. №3(65), 2021. С. 147-155. URL: <http://dspace.nbu.gov.ua/handle/123456789/181871>
5. Борецька Н.П., Крапівіна Г. О., Марченко І.Ф. Розвиток туристсько-рекреаційної сфери: емпірика цифровізації державного управління. *Економічний вісник Донбасу*. № 1 (67), 2022. С. 117-124. URL:<http://evd.luguniv.edu.ua/index.php/evd>

Бортнік Н.В.,
викладач кафедри
фундаментальних та спеціальних дисциплін,
Нововолинський навчально-науковий інститут
економіки та менеджменту, Західноукраїнський
національний університет
м. Нововолинськ, Україна
Бутинець Д.В., Сергеев І.В.,
студенти 2-го курсу магістратури
спеціальності 242 «Туризм і рекреація»,
Західноукраїнський національний
університет,
м. Тернопіль, Україна

НАПРЯМИ ДИВЕРСИФІКАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ

Актуальність диверсифікації діяльності туристичного підприємства полягає в тому, що вона дозволяє бізнесу адаптуватися до змінюваних умов ринку, знижувати ризики та забезпечувати стабільність і розвиток навіть у