

УДОСКОНАЛЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Я. С. Ковтонюк, здобувач вищої освіти

Науковий керівник – Л. Л. Семенюк, кандидат географічних наук, доцент
Київський національний університет технологій та дизайну

Ключові слова: готельно-ресторанний бізнес, готельно-ресторанні підприємства, послуги харчування, персоналізоване обслуговування.

У сучасному готельно-ресторанному бізнесі діє низка викликів, пов'язаних із підвищенням конкуренції, змінами у вимогах споживачів та динамічними технологіями. Одним із ключових аспектів успішної діяльності у цій галузі є ефективна організація та використання сучасних технологій у наданні послуг харчування.

Сучасне суспільство, яке динамічно змінюється, впливає на постійні трансформації у вимогах споживачів. Зміни в культурних преференціях, стандартах здорового харчування, екологічній свідомості та технологічних можливостях формують нові очікування щодо послуг готельно-ресторанного бізнесу. Також ринкові умови постійно змінюються через конкуренцію, економічну стабільність, технологічний прогрес та регулювання. Готельно-ресторанні підприємства мають враховувати ці новації при формуванні своєї стратегії та плануванні дій.

Висока конкуренція та швидкі зміни на ринку змушують готельно-ресторанні підприємства постійно адаптуватися та використовувати інноваційний підхід до бізнесу. Адаптація включає не лише перегляд асортименту страв чи сервісних послуг, але й впровадження новітніх технологій управління, підвищення якості обслуговування, а також розробку стійких стратегій маркетингу та реклами для збереження та приваблення нових клієнтів. Ці аспекти підкреслюють актуальність проблеми адаптації готельно-ресторанних підприємств до змін у вимогах споживачів та ринкових умов. Адаптивність та інноваційність стають ключовими факторами успіху в цій галузі.

Інновації у готельному та ресторанному середовищі повинні включати: впровадження інтелектуальних систем управління та аналітики даних, таких як ефективне управління ресурсами, такими як час, персонал, інвентар та енергія; покращення обслуговування клієнтів та прогнозування попиту на послуги, врахування індивідуальних уподобань клієнтів та персоналізація обслуговування; зелені ініціативи та енергоефективність у готельно-ресторанному бізнесі за рахунок мінімізації впливу на довкілля

(використання відновлюваних джерел енергії, відновлювання води та використання екологічно чистих матеріалів у будівництві та обслуговуванні); зменшення витрат на енергію шляхом впровадження енергоефективних технологій, таких як LED-освітлення, ізольовані вікна та системи автоматизованого управління енергією. Адаптація до новітніх технологій та зелених ініціатив стає необхідною умовою для успішної діяльності в сучасному готельно-ресторанному бізнесі [2].

Адаптація до змін в уподобаннях споживачів є важливою стратегією для готельно-ресторанного бізнесу, оскільки вимоги та смаки клієнтів постійно трансформуються. Деякі ключові аспекти цієї стратегії мають спиратися на аналіз та розуміння ринкових тенденцій, зокрема:

- аналіз новітніх трендів: готельно-ресторанні підприємства мають систематично вивчати й аналізувати зміни в уподобаннях споживачів, тренди в харчуванні, культурні впливи та інші фактори, які впливають на попит на їхні послуги;

- розробка гнучкої стратегії меню: підприємства повинні мати можливість швидко змінювати своє меню, включаючи нові страви, напої та десерти, щоб відповідати змінним смаковим уподобанням своїх клієнтів;

- персоналізоване обслуговування: важливо надати клієнтам можливість вибору та персоналізації свого досвіду, включаючи замовлення страв за їхніми уподобаннями, зміну складу страв або обслуговування за індивідуальними потребами;

- використання інноваційних технологій: готельно-ресторанні підприємства можуть використовувати інноваційні технології, такі як мобільні додатки для замовлення їжі, електронні системи замовлення та доставки, щоб надати клієнтам зручні та сучасні послуги.

Оптимізація процесів кухні та управління запасами включає: раціональне планування меню за рахунок аналізу попиту й ідентифікації найбільш популярних страв дозволяють оптимізувати асортимент та забезпечити наявність необхідних продуктів без зайвих витрат; впровадження кухонних систем управління замовленнями та автоматизація процесів приготування страв допомагають зменшити час обробки замовлень та покращують якість обслуговування; використання програмного забезпечення для управління запасами дозволяє точно визначити потреби у продуктах, уникнути надлишкових запасів та зменшити витрати на інвентар.

Розвиток персоналізованих підходів до обслуговування та взаємодії з клієнтами: надання персоналу не лише професійних навичок, а й навчання навичкам клієнтського обслуговування та взаємодії з клієнтами допомагає покращити якість обслуговування та створити позитивний досвід для клієнтів; забезпечення можливості клієнтам вибирати та адаптувати свої замовлення відповідно до їхніх індивідуальних потреб та уподобань створює

унікальний досвід та сприяє залученню та утриманню клієнтів; використання технологій, таких як впровадження мобільних додатків для замовлення їжі, програм лояльності та систем резервування допомагає підприємствам створити персоналізовані та зручні умови для клієнтів. Ці стратегії сприяють підвищенню ефективності та конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу, а також забезпечують задоволення та лояльність клієнтів [1].

Підсумовуючи ключові аспекти удосконалення організації та технологій надання послуг харчування у готельно-ресторанному бізнесі, можна зазначити, що вони включають: адаптацію до змін, інновації, стратегічне управління, стрімке реагування [3].

Постійний розвиток уподобань споживачів, технологій та соціокультурного контексту вимагає постійного вдосконалення підходів і методів у готельно-ресторанній сфері. Щоб залишатися на передових позиціях і сприяти подальшому розвитку галузі, необхідно поєднувати зусилля та проводити постійні дослідження для створення інноваційних та стійких рішень.

Список використаних джерел

1. Захаренко А.В. Методи підвищення рівня кваліфікації персоналу готельної індустрії. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/zaharenko2.htm
2. Лисюк Т.В., Терещук О.С., Пасічник М.П. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. Економіка та суспільство. 2022. Вип. 40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11>
3. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. URL: https://tourlib.net/books_ukr/nechauk841.htm

УДК 338.48

ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ

В. О. Щербань, студентка

Науковий керівник - О. Г. Тонких, кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанного бізнесу
Київський національний університет технологій та дизайну

Ключові слова: державне регулювання, нормативно-правове забезпечення, сфера гостинності, туризм, готельно-ресторанний бізнес.