

**Д.С. Бутенко, кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри підприємництва та готельно-ресторанного бізнесу,
butenko.hneu@gmail.com
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця, Україна**

Тенденції та шляхи розвитку готельно-ресторанного бізнесу

На сьогоднішній день в кожній галузі України відбувається пошук нових шляхів розвитку. Винятком не стала і галузь тимчасового розміщення й організації харчування, яка спрямована на отримання прибутку через надання різноманітних послуг у вигляді житла, харчування, транспортного та іншого сервісу. Ще важливим моментом є зв'язок розвитку готельно-ресторанного бізнесу з іншими взаємозалежними галузями економіки до яких належать туризм, транспорт, будівництво, зв'язок, торгівлю та ін.

Слід відзначити, що готельно-ресторанний бізнес є прибутковою та перспективною галуззю національної економіки багатьох країн світу. До таких країн, безумовно, належить США. Високі вимоги американців до рівня сервісу, а саме: якість послуг, швидкість обслуговування та обґрунтованість ціни створили сприятливі умови для розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Таким чином, загальний прибуток галузі у 2019 р. склали 303,2 млрд. дол. США, що на 2,1 % вище ніж у попередньому році. Та незважаючи на негативний вплив пандемії Covid-19 прогноз Global tourism industry показує позитивну динаміку прибутку галузі упродовж наступних 4 років, так у 2024 р. очікуваний прибуток становитиме 326,1 млрд. дол. [2]. Таким чином, з досвіду США можна зробити висновок, що готельно-ресторанний бізнес повинен відповідати максимально високій якості. Також для розвитку галузі необхідно використовувати сучасне обладнання і новітні технології. Наприклад, підвищення рівня якості обслуговування клієнтів за рахунок використання новітніх технологій, а саме [1]:

екрани-планшети на столах – поки замовлення готується, відвідувач може почитати свіжі новини, дізнатися про ресторан побільше, замовити таксі тощо;

сенсорні дисплеї, встановлені в холі готелю – актуальні для великих готелів з декількома ресторанами.

меню ресторану у виді QR-коду – двомірного штрих-коду – який надає можливість клієнту ресторану не користуватися паперовим меню, що є дуже актуальним у період пандемії.

Кажучи про динамічні зміни тимчасового розміщування й організація харчування в Україні статистичні дані свідчать про поступовий ріст кількості суб'єктів господарювання. Так, у період з 2015 до 2019 рр. їх кількість збільшилась на 19 % (що відповідає 11253 од.) і складає 69689 од. Також значно збільшилась кількість зайнятих працівників у готельно-ресторанному бізнесі з 195,2 тис. осіб у 2015 р. до 281,7 тис. осіб у 2019 р. [4]

Незважаючи на використання зазначених новітніх технологій у вітчизняній галузі готельно-ресторанного бізнесу та позитивну динаміку розвитку, науковці та практичні діячі звертають увагу на те, що нині в Україні готельно-ресторанні послуги суттєво відстають від світових стандартів [3]. Так, експерти стверджують, що вітчизняні готельні та ресторани послуги недостатньо контролюються з боку держави, підготовка персоналу є не досить кваліфікованою, а також не має відповідних стандартів якості надання послуг.

Вирішення проблеми якості вимагає значних капіталовкладень на модернізацію галузі та підвищення конкурентоспроможності. Залучення інвестицій можна забезпечити за рахунок впровадження цифрових технологій у сфері надання послуг. А підвищити прибутковості галузі за рахунок підвищення попиту на послуги через застосування інтернет-маркетингу, реклами у соціальних мережах та ведення блогів тощо.

Також пильної уваги потребує розробка заходів щодо залучення іноземних туристів, кількість яких за окремими даними знизилась на 30-60 % в останні роки. До таких заходів можна віднести: стабілізацію політичної ситуації в країні, популяризації вітчизняного туризму серед жителів розвинутих країн, впровадити систему преференцій для туристичних операторів та готелів, які обслуговують іноземних туристів в Україні (податкові пільги, мікрокредитування для малого бізнесу, податкові канікули для підприємців тощо).

Також, необхідно підкреслити, що розвиток готельно-ресторанного бізнесу здатен забезпечити приріст ВВП, поповнення державного бюджету, підвищення привабливості для іноземних туристів та створення нових робочих місць.

Список використаних джерел:

1. Вікарчук О. І. Інноваційний стан сфери готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Стратегічні перспективи готельно-ресторанного бізнесу в Україні: досвід, проблеми та інновації : збірник праць І Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції. м. Житомир, 14-15 лютого 2019 р., Житомир. 2019. URL : http://spf.zu.edu.ua/pdf/info/konferencii/internet_konf_menedzment_2019.pdf (дата звернення: 15.02.2021)
2. Global tourism industry – Statistics & Facts [Електронний ресурс] : [Веб-сайт]. – Електронні дані. – URL: <https://www.statista.com/topics/962/global-tourism> (дата звернення: 15.02.2021)
3. Капліна Т. В., Столярчук В. М. Особливості формування якості послуг готельно-ресторанного господарства. Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання: матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Черкаси, 23 – 24 березня 2017 р). Черкаси. 2017. С. 28-31
4. Офіційний сайт Державної служби статистики України [електронний ресурс]. – URL: http://www.ukrstat.gov.ua/druk/publicat/kat_u/2020/zb/11/DSG_2019.pdf