

УДК 640.4:338.486.22:005.95:658.87

DOI: <https://doi.org/10.32782/2708-0366/2023.17.19>**Нікітенко К.С.**

в.о. завідувача кафедри готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу й іноземних мов,
кандидат економічних наук, доцент,
доцент готельно-ресторанного
та туристичного бізнесу й іноземних мов,
Херсонський державний аграрно-економічний університет
(м. Херсон / м. Кропивницький)
ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8423-5605>

Nikitenko Katerina

Kherson State Agrarian and Economic University
(Kherson / Kropyvnytskyi)

ВДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІНСЬКИХ ПРАКТИК ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ У СУЧАСНОМУ ТУРИСТИЧНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

IMPROVING MANAGEMENT PRACTICES TO ENHANCE THE COMPETITIVENESS OF HOTEL AND RESTAURANT ENTERPRISES IN THE CONTEMPORARY TOURISM ENVIRONMENT

Дана наукова стаття розглядає важливу тему вдосконалення управлінських практик з метою підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанних підприємств у сучасному туристичному середовищі. Стаття вивчає динаміку змін у вимогах та очікуваннях туристів, що вимагають адаптації готельно-ресторанних послуг до нових реалій. Автор аналізує роль сучасних технологій у підвищенні ефективності управлінських процесів та забезпеченні якісного обслуговування гостей. Стаття також пропонує стратегії найму, навчання та мотивації персоналу для досягнення високих стандартів обслуговування та створення комфортного робочого середовища. Крім того, робота розглядає інноваційні підходи до просування готельно-ресторанних послуг, включаючи використання соціальних медіа та інтернет-маркетингу. Дана стаття має на меті сприяти розвитку готельно-ресторанної галузі, надаючи практичні рекомендації для подолання викликів, що постають перед цією галуззю в сучасному туристичному ринку.

Ключові слова: управлінські практики, конкурентоспроможність, готельно-ресторанні підприємства, туристичне середовище, зміни вимог туристів, сучасні технології, персонал, інновації, соціальні медіа, інтернет-маркетинг.

This article explores the enhancement of management practices to elevate the competitiveness of hotel and restaurant enterprises in the contemporary tourism landscape. It delves into the research and analysis of evolving tourist demands, necessitating adaptations in hospitality services. Additionally, it investigates the role of modern technologies in improving management processes and ensuring superior guest experiences. The article also provides insights into the development of strategies for hiring, training, and motivating personnel to achieve high service standards and create a comfortable working environment. Furthermore, it examines innovative approaches to promoting hotel and restaurant services, encompassing the utilization of social media and internet marketing. This work aims to contribute to the field of hotel and restaurant management by identifying potential shortcomings and substantiating recommendations for improvement, thereby addressing the challenges faced by this industry in the contemporary tourism market. In a rapidly evolving tourism landscape, hotel and restaurant enterprises must continuously adapt and innovate to remain competitive. This article addresses these challenges by thoroughly investigating various aspects of management practices within the industry. One critical aspect under examination is the shifting landscape of tourist

demands. As tourists' expectations and preferences change, businesses must be agile in adapting their services to meet these evolving needs. This article scrutinizes these changes and offers insights into how businesses can align themselves with these shifting trends. Modern technologies play a pivotal role in the hospitality sector. The article discusses how these technologies can be harnessed to streamline management processes, improve operational efficiency, and provide guests with more personalized and efficient services. From online booking systems to smart room controls, the integration of technology is explored as a means to enhance the overall guest experience. Furthermore, the article highlights innovative approaches to marketing and promoting hotel and restaurant services. It emphasizes the significance of leveraging social media and internet marketing to reach a broader audience and engage with potential customers effectively.

Key words: management practices, competitiveness, hotel and restaurant enterprises, tourism environment, changes in tourist demands, modern technologies, personnel, innovations, social media, internet marketing.

Постановка проблеми. У сучасному туристичному середовищі готельно-ресторанні підприємства стикаються з рядом серйозних проблем, які впливають на їхню конкурентоспроможність. Ці проблеми включають в себе змінні у споживчих уподобаннях клієнтів, стрімке розвиток технологій та зростаючий попит на сталість та незабутні враження. Метою даного дослідження є вивчення існуючих управлінських практик у готельно-ресторанних бізнесах та ідентифікація ключових напрямків, де потрібні покращення, щоб забезпечити їхню актуальність і конкурентоздатність у сучасному туризмі. Шляхом вирішення цих управлінських проблем та адаптації до змін динаміки галузі, це дослідження має на меті сприяти сталому зростанню та успіху готельно-ресторанних підприємств у сучасному туристичному середовищі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження конкурентоспроможності та інноваційного розвитку підприємств галузі гостинності та туризму є актуальною темою для багатьох дослідників. У роботі Алмейда С. та Кампос А.К. [1] розглядаються особливості діяльності жінок, які працюють у готельному секторі, з фокусом на використанні цифрових платформ для аналізу динаміки індустрії гостинності. Вецепура Н. та Земліна Ю. [3] досліджують управління конкурентними перевагами в сучасних умовах. Азоев Г.Л. та інші [4] зосереджують увагу на регулюванні та кластерах готельно-ресторанного та туристичного бізнесу.

Економічну траєкторію розвитку туризму та готельно-ресторанного сектору вивчає Масленніков Є. [14], а вплив геополітичної нестабільності на розвиток туризму аналізує Бащак М. [8]. Стратегії підвищення конкурентоспроможності українських підприємств галузі гостинності досліджують Фонарьова Т. та Бушуєв К. [21], а тенденції розвитку індустрії туризму в умовах цифрової економіки аналізує колектив у складі Козловський Є., Кузьмич О., Шковира А. та Фещук Д. [19]. Попри значний доробок науковців у цьому напрямку, потребують подальшого дослідження питання щодо вдосконалення управлінських практик для підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанних підприємств у сучасному туристичному середовищі.

Формулювання цілей статті. Метою даної статті полягає у дослідженні та аналізі сучасних управлінських практик у готельно-ресторанній галузі з метою ідентифікації потенційних недоліків та обґрунтування рекомендацій щодо їхнього вдосконалення. На основі отриманих результатів дослідження стаття ставить перед собою завдання розробити стратегії та рекомендації, спрямовані на підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанних підприємств у сучасному туристичному середовищі. Ця робота спрямована на збагачення знань у галузі управління готельно-ресторанними підприємствами та внесення практичного внеску в подолання викликів, які стоять перед цією галуззю в сучасному туристичному ринку.

Виклад основного матеріалу. В сучасному світі, озброєному інноваціями та технологічними рішеннями, готельно-ресторанна галузь стає все більше конкурентоспроможною і динамічною. Відвідувачі офіційних подорожей, туристи та гості ресторанів та

готелів ставлять все вищі вимоги до якості обслуговування, комфорту та унікальності. У зв'язку з цим галузь готельно-ресторанного бізнесу змушена постійно адаптуватися та змінюватися, шукаючи інноваційні підходи до привертання та задоволення клієнтів.

Дослідження та аналіз змін у вимогах та очікуваннях туристів стали критичними завданнями для готельно-ресторанних підприємств у сучасному туристичному середовищі. Туристи сьогодні мають більш різноманітні та високі очікування щодо свого проживання та харчування, і це вимагає постійного адаптування та удосконалення послуг, щоб задовольнити їхні потреби. Основні аспекти цього дослідження включають: зміни у географії туризму; зміни у соціокультурних очікуваннях; технологічні інновації та зручність; екологічні та сталість; зміни у гастрономічних вподобаннях.

Дослідження цих аспектів допомагає готельно-ресторанним підприємствам бути готовими до змін та адаптуватися до нових реалій у туристичній галузі, щоб надавати послуги, які відповідають потребам і очікуванням сучасних туристів і залишатися конкурентоспроможними на ринку.

Сучасні технології грають важливу роль у підвищенні ефективності управлінських процесів та забезпеченні більш якісного обслуговування гостей у готельно-ресторанній індустрії. Ключові способи, які вони використовуються для цього представлено в таблиці 1.

Таблиця 1

Сучасні технології у підвищенні ефективності управлінських процесів та забезпеченні більш якісного обслуговування гостей у готельно-ресторанній індустрії

№	Вид технологій	Характеристика
1	Сучасні технології грають важливу роль у підвищенні ефективності управлінських процесів та забезпеченні більш якісного обслуговування гостей у готельно-ресторанній індустрії	Ці програми дозволяють готелям автоматизувати багато адміністративних завдань, таких як бронювання, реєстрація гостей, облік рахунків і запити обслуговування. Вони також можуть інтегруватися з іншими системами, такими як фінанси та резервації.
2	Мобільні додатки	Гості можуть використовувати мобільні додатки для бронювання номерів, здійснення реєстрації та вибору додаткових послуг. Готелі також можуть використовувати мобільні додатки для спілкування з гостями, надсилання сповіщень та рекламних пропозицій.
3	Аналітика та біг-дата	Сучасні аналітичні інструменти дозволяють готелям аналізувати дані про гостей та їхню поведінку, щоб зрозуміти їхні потреби та вподобання. Це дозволяє готелям створювати персоналізовані пропозиції та покращувати обслуговування
4	Інтернет речей (IoT)	IoT-пристрої, такі як «розумні» номери готелів, можуть забезпечувати зручність для гостей, а також збирати дані для управління ресурсами та покращення ефективності
5	Системи керування рестораном	У ресторанній галузі сучасні технології допомагають автоматизувати процеси замовлення, обслуговування і розрахунків. Мобільні застосунки для замовлення страв та оплати також стали популярними
6	Соціальні медіа та оголошення	Готелі використовують соціальні медіа та інтернет-рекламу для просування своїх послуг і взаємодії з клієнтами

Ці технології сприяють збільшенню продуктивності, зменшенню помилок та покращенню обслуговування гостей, роблячи готельно-ресторанний бізнес більш конкурентоспроможним у сучасному туристичному середовищі.

Розробка стратегій найму, навчання та мотивації персоналу є критичними аспектами для досягнення високих стандартів обслуговування та створення комфортного робочого середовища в готельно-ресторанній галузі. Ось кроки, які можна вжити для досягнення цієї мети:

1. Аналіз потреб: Перший крок – ретельний аналіз потреб підприємства. Це включає в себе визначення кількості та видів робочих місць, необхідних для готельно-ресторанного бізнесу, а також компетенцій та навичок, які потрібні працівникам.

2. Стратегія найму: Розробіть стратегію найму, яка відповідає потребам бізнесу. Вибір правильних кандидатів на посади, які вимагаються, є важливим для досягнення високих стандартів обслуговування. Розгляньте внутрішній найм і зовнішній найм, а також можливості розвитку кар'єри для поточних працівників.

3. Навчання та розвиток: Забезпечте навчання та розвиток працівників, щоб вони могли вдосконалювати свої навички і відповідати потребам гостей. Розробіть програми навчання та тренінги, які спрямовані на підвищення професійної кваліфікації.

4. Мотивація персоналу: Створіть систему мотивації для працівників. Це може включати в себе фінансові стимули, винагороди та визнання за високий рівень обслуговування, а також можливості для кар'єрного росту.

5. Забезпечення комфортного робочого середовища: Подбайте про створення комфортного та безпечного робочого середовища. Це включає в себе відповідне обладнання та інфраструктуру, зручні графіки роботи, а також програми для підтримки фізичного та психологічного здоров'я працівників.

6. Зворотний зв'язок та вдосконалення: Створіть систему зворотного зв'язку, щоб працівники могли ділитися своїми ідеями та пропозиціями щодо покращення робочих процесів і обслуговування гостей.

7. Слідкуйте за результатами: Постійно оцінюйте результати стратегій найму, навчання та мотивації. Аналізуйте фінансові показники та задоволеність клієнтів, щоб переконатися, що ваші заходи призводять до досягнення поставлених цілей.

Ці кроки допоможуть готельно-ресторанним підприємствам створити сильний та мотивований персонал, який здатний досягати високих стандартів обслуговування та сприяти створенню комфортного та приємного середовища для гостей.

Розвиток інноваційних підходів до просування готельно-ресторанних послуг через соціальні медіа та інтернет-маркетинг є надзвичайно важливим для залучення нових клієнтів та збереження існуючих (рис. 1).

Ці інноваційні підходи допоможуть підняти бренд на новий рівень та зробити його більш видимим та привабливим для потенційних гостей і клієнтів.

Висновки. У результаті дослідження та аналізу сучасних управлінських практик у готельно-ресторанній галузі було виявлено, що ця галузь є вкрай динамічною та конкурентною, вимагаючи постійного вдосконалення та адаптації до змін у вимогах та очікуваннях клієнтів.

За допомогою цієї статті автор звернув увагу на декілька ключових аспектів, які впливають на конкурентоспроможність готельно-ресторанних підприємств, такі як якість обслуговування, використання технологій, навчання та розвиток персоналу та маркетингові стратегії. Розглянуто інноваційні підходи до цих аспектів, зокрема використання соціальних медіа та інтернет-маркетингу для привертання та утримання клієнтів.

Зроблені висновки дають підстави для розробки конкретних рекомендацій та стратегій, спрямованих на підвищення конкурентоспроможності готельно-ресторанних підприємств. Ці рекомендації включають в себе посилення навичок та знань персоналу, використання інноваційних технологій для поліпшення обслуговування та рекламування послуг, а також акцент на індивідуалізації та персоналізації обслуговування.

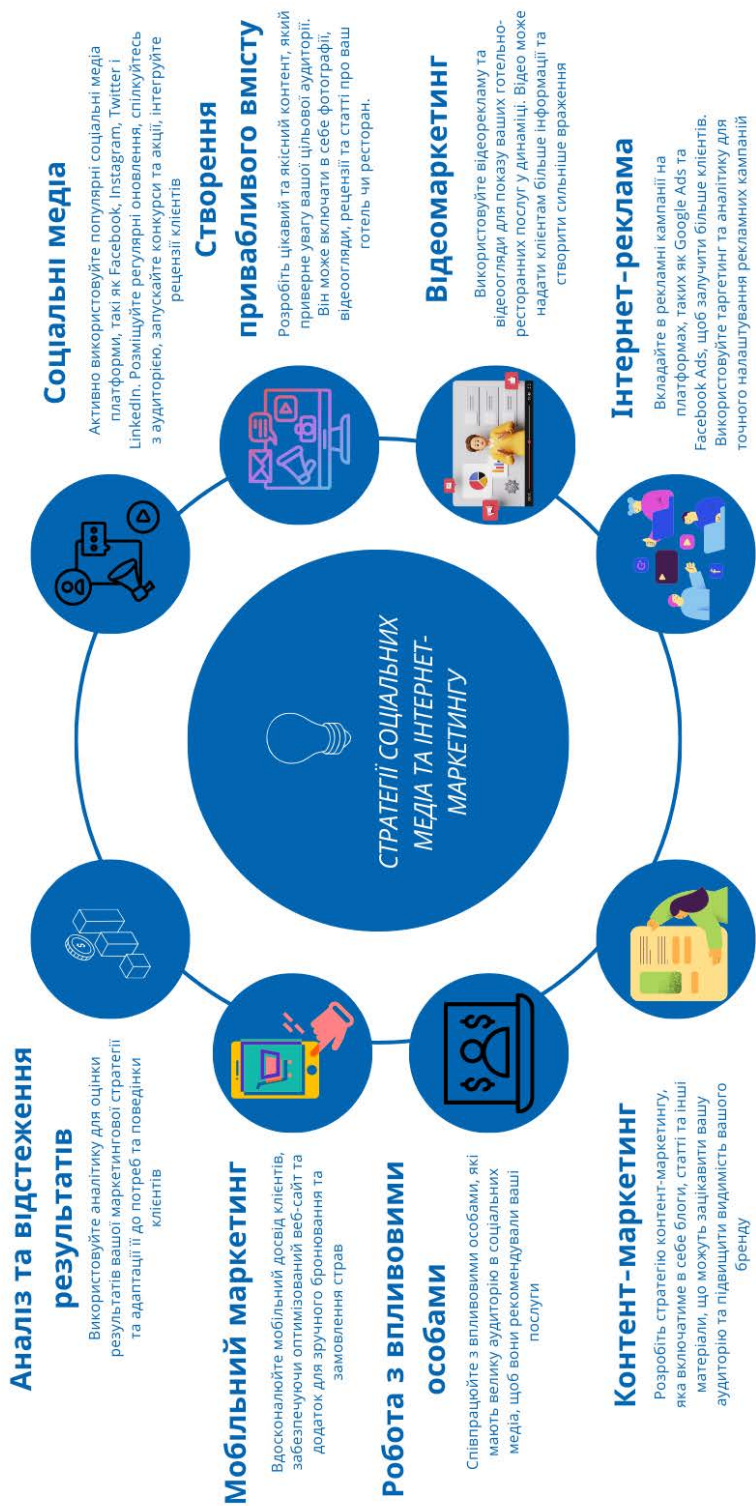


Рис. 1. Шляхи просування готельно-ресторанних послуг через соціальні медіа та інтернет-маркетинг

Завдяки цим стратегіям та рекомендаціям готельно-ресторанні підприємства матимуть можливість підняти якість своїх послуг, збільшити лояльність клієнтів і залишити свій слід на сучасному туристичному ринку. У результаті, ця стаття спрямована на збагачення знань у галузі управління готельно-ресторанними підприємствами та допомогу цій галузі в подоланні викликів, з якими вона стикається в сучасному туристичному середовищі.

Список використаних джерел:

1. Almeida S., Campos A.C. New avenues for business competitiveness: the case of a community of practice in the hotel sector. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*. 2022. Vol. 16. No 1. P. 20–34. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-12-2020-0285>
2. Вещпура Н., Земліна Ю. Управління конкурентними перевагами підприємств індустрії гостинності та туризму в сучасних умовах. *Економіка та суспільство*. 2021. № 33. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-33-62>
3. Маслиган О.О., Молнар-Бабіля Д.І., Кузнєцова О.В., Шафранова К.В. Сутнісне розуміння кластерів готельно-ресторанного і туристичного бізнесу та специфіка регулювання їх розвитку. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 2. С. 17–22. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/2_2022/5.pdf
4. Башчак М.М. Вплив геополітичної нестабільності на розвиток туризму. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2022. № 5. С. 5–12. DOI: <https://doi.org/10.36477/tourismhospcee-5-1>
5. Масленников Є.І. Траєкторія формування конкурентоспроможності та структурних перетворень у готельно-ресторанному сегменті національної економіки. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2021. № 1. С. 48–56. DOI: <https://doi.org/10.36477/tourismhospcee-1-6>
6. Козловський Є.В., Кузьмич О.Ю., Шковира А.О., Фечук Д.С. Тенденції розвитку індустрії туризму в умовах цифрової економіки. *Інвестиції: практика та досвід*. 2021. № 22/2021. С. 68–72. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2021.22.68>
7. Фонарьова Т., Бушуєв К. Підвищення конкурентоспроможності українських підприємств індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2021. № 25. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-25-68>
8. Averchev O., Trukhachova K., Zhosan H. (2021) Development of a System of Effective Use of Enterprise Resources by Balancing the Effectiveness of Economic Activity in Terms of Resource Features. 11th International Conference on Advanced Computer Information Technologies, ACIT 2021 – Proceedings, 15-17 September, 2021. P. 372–375. URL: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9548339>
9. Нікітенко К. Вплив глобалізації на міжнародну конкурентоспроможність туристичних підприємств. *Таврійський науковий вісник. Серія : Економіка*. 2023. № 16. С. 140–146. DOI: <https://doi.org/10.32782/2708-0366/2023.16.19>

References:

1. Almeida S., Campos A. C. (2022) New avenues for business competitiveness: the case of a community of practice in the hotel sector. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, vol. 16, no. 1, pp. 20–34. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-12-2020-0285>
2. Vetsepura N., Zemlina Yu. (2021) Upravlinnia konkurentnyu perevahamy pidpriemstv industrii hostynnosti ta turyzmu v suchasnykh umovakh. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 33. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-33-62>
3. Maslyhan O. O., Molnar-Babilia D. I., Kuznietsova O. V., Shafranova K. V. (2022) Sutnisne rozuminnia klasteriv hotelno-restorannoho i turystychnoho biznesu ta spetsyfyka rehuliuвання yikh rozvytku. *Investysii: praktyka ta dosvid*, no. 2, pp. 17–22. Available at: http://www.investplan.com.ua/pdf/2_2022/5.pdf
4. Bashchak M. M. (2022) Vplyv heopolitychnoi nestabilnosti na rozvytok turyzmu. *Industriia turyzmu i hostynnosti v Tsentralnii ta Skhidnii Yevropi*, no. 5, pp. 5–12. DOI: <https://doi.org/10.36477/tourismhospcee-5-1>
5. Maslennikov Ye. I. (2021) Traiektoriia formuvannia konkurentospromozhnosti ta strukturykh peretvoren u hotelno-restorannomu sehmenti natsionalnoi ekonomiky. *Industriia turyzmu i hostynnosti v Tsentralnii ta Skhidnii Yevropi*, no. 1, pp. 48–56. DOI: <https://doi.org/10.36477/tourismhospcee-1-6>

6. Kozlovskiy Ye. V., Kuzmich O. Yu., Shkovyra A. O., Feshchuk D. S. (2021) Tendentsii rozvytku industrii turyzmu v umovakh tsyfrovoy ekonomiky. *Investytsii: praktyka ta dosvid*, no. 22/2021, pp. 68–72. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6814.2021.22.68>

7. Fonarova T., Bushuiev K. (2021) Pidvyshchennia konkurentospromozhnosti ukrainskykh pidpriemstv industrii hostynnosti. *Ekonomika ta suspilstvo*, no. 25. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-25-68>

8. Averchev O., Trukhachova K., Zhosan H. (2021) Development of a System of Effective Use of Enterprise Resources by Balancing the Effectiveness of Economic Activity in Terms of Resource Features. *11th International Conference on Advanced Computer Information Technologies, ACIT 2021 – Proceedings, (15-17 September, 2021)*, pp. 372–375. Available at: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9548339>

9. Nikitenko K. (2023) Vplyv hlobalizatsii na mizhnarodnu konkurentospromozhnist turystychnykh pidpriemstv. *Tavriiskyi naukovyi visnyk. Seriya: Ekonomika*, no. 16, pp. 140–146. DOI: <https://doi.org/10.32782/2708-0366/2023.16.19>
