

**УДК 338.483.13:392.72**

**Орислава Графська**

*д-р екон. наук, доцентка кафедри  
готельно-ресторанного бізнесу*

**Юрій Кузьмич**

*магістр  
спеціальності «Готельно-ресторанна справа»,  
Львівський державний університет фізичної  
культури імені Івана Боберського*

## **МОДЕРНІ ТРЕНДИ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

Пандемія та подальший економічний спад, спричинений коливаннями та зменшенням попиту, мали значний вплив з тривалими наслідками на індустрію гостинності у 2020 та 2021 роках. У 2022 рік світ увійшов, з не менш кризовими викликами, тож деякі новаторські відповіді на цю надзвичайну ситуацію, як-от спроби повернути відвідувачів назад у заклади харчування і запевнити відпочивальників, що перебування в готелях справді безпечно, прискорили наявні тенденції та спровокували тривалі зміни. Багато трендів виникли в результаті більш загальних змін у поведінці споживачів, однак сучасні реалії прискорюють ці зміни, і є великі шанси, що цей рух до змін залишиться.

Чинники, відповідальні за майбутній розвиток індустрії гостинності, що подані нижче, формуються як на загальних трендах гостинності, так і на трендах, що є реакцією на пандемію коронавірусу та сучасну світову політичну кризу та пов'язані зі змінами в поведінці клієнтів. До тенденцій в індустрії гостинності належать такі:

- безпека та гігієна: тренд став особливо важливими з появою ковіду, оскільки світ пристосовується до вірусу та зусиль, спрямованих на стримування поширення. Ця концепція є пріоритетною для готелів, ресторанів, барів та кафе;
- безконтактні платежі: тренд на зменшення контактів та підвищення протівірусної безпеки. Поява таких сервісів, як Apple Pay і Google Pay покращує взаємодію з клієнтами;

- голосовий пошук і голосове керування: використання голосового пошуку стає дедалі більш поширеним серед клієнтів, які шукають і бронюють готелі та ресторани. Окрім цього, голосове керування дає змогу безконтактно взаємодіяти з пристроями в готельних номерах, покращуючи враження від перебування для гостей;
- доставлення їжі та напоїв додому: тренд на прийняття телефонних та онлайн-замовлень, швидке доставлення та пропонування безконтактної доставки. Надає клієнтам можливість насолоджуватися чимось схожим на ресторанний досвід удома;
- роботизація в готелях та ресторанах: автоматизація посідає значне місце в списках трендів індустрії гостинності. Наприклад, у готелях робіт можна використовувати для надання швидких відповідей на запитання клієнтів, навіть коли персонал недоступний, чи використовуватися для прибирання номерів. Водночас ресторани потенційно можуть використовувати роботів для обслуговування страв;
- тури віртуальної реальності: віртуальна реальність надає можливість потенційним гостям готелю чи відвідувачам ресторану відчувати, яким буде їх оточення, не виходячи з дому. Це може мати вирішальне значення для клієнтів від етапу планування до фактичного здійснення візиту;
- мобільна служба реєстрації: тренд пов'язаний переважно з готелями та іншими формами розміщення, однак мобільна реєстрація може допомогти клієнтам скористатися перевагами самообслуговування та зробити прибуття частиною унікального клієнтського досвіду;
- місцевий досвід: інший напрямок в індустрії гостинності – це бажання туристів або мандрівників насолодитися місцевими враженнями. Багато мандрівників хочуть відчувати автентичний спосіб життя в локації, яку вони відвідують. Відповіддю на такі запити можуть бути місцеві продукти, або проживання в фермерських будинках чи участь у місцевих культурних заходах;
- персоналізація: таргетований маркетинг через сучасні засоби зв'язку, такі як електронна пошта, соціальні мережі чи месенджери забезпечують комунікацію, орієнтовану на цільову аудиторію. Дані дають уявлення про минулі звички клієнтів, дозволяючи індустрії гостинності адаптувати свої пропозиції чи рекламні

акції та автоматично надавати персоналізовані послуги на основі досвіду попередніх відвідувань. Чат-боти на основі штучного інтелекту є корисними для обслуговування клієнтів як під час бронювання чи під час відповідей на повторювані запитання;

- здорова та органічна їжа й напої: відбулася певна зміна в обізнаності людей стосовно свого харчування, що сприяло появі до тенденцій здорової їжі та напоїв. Це також стимулює ресторани та заклади громадського харчування переоснащувати свої меню здоровішими варіантами їжі та, зокрема, пропонувати страви та напої з низьким вмістом калорій, вегетаріанськими чи веганськими стравами.

Здатність відповідати трендам в індустрії гостинності може мати серйозні конкурентні переваги та дасть змогу бізнесу, що враховує ці тенденції, запропонувати клієнтам той досвід, на який вони могли очікувати. Також урахування трендів сприятиме розробленню нових концепцій та інновацій у галузі та появі дедалі більш конкурентоспроможних пропозицій в індустрії гостинності.

*Ключові слова:* тренди, тенденції, фактори, сучасність.

### **Список використаних джерел**

1. Hospitality Trends: The Latest Trends in The Hospitality Industry.– URL: <https://www.revfine.com/hospitality-trends/>.
2. 2022 Top Hospitality Industry Trends.– URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry-trends>.
3. Here's the top 8 trends that are impacting the restaurant industry.– URL: <https://cloudkitchens.com/blog/restaurant-trends>.