

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ В МІЖНАРОДНІЙ ГОТЕЛЬНІЙ ІНДУСТРІЇ

Корсак Р.В., д-р іст. наук, проф.
Попик М. М., канд. екон. наук, доц.
Ужгородський національний університет,
м. Ужгород, Україна

Актуальні проблеми менеджменту у міжнародній готельній індустрії охоплюють широке коло питань, пов'язаних із глобалізацією, цифровізацією, зміною очікувань клієнтів та необхідністю підтримки сталого розвитку. Зокрема, однією з ключових проблем є адаптація до багатонаціонального характеру ринку та крос-культурне управління. Готелі, що працюють у різних країнах, стикаються з необхідністю враховувати культурні відмінності серед клієнтів, так і серед співробітників [5, с. 42-47].

Ще одна проблема пов'язана із зростанням цифровізації та необхідністю оперативної адаптації до технологічних нововведень. Цифровізація значно покращує процеси та якість обслуговування, але вимагає від менеджерів постійного вивчення нових інструментів та систем управління, таких як аналітика даних, автоматизація процесів та штучний інтелект [1, с. 180-182].

Стійкий розвиток та екологічна відповідальність – ще одне важливе завдання, яке стоїть перед менеджментом готельного бізнесу. Сьогодні клієнти все більше звертають увагу на екологічність готелів і заклади змушені впроваджувати стійкі практики, такі як енергозберігаючі технології, переробка відходів та скорочення використання одноразових предметів [4, с. 78-84].

Крім того, брак кваліфікованих кадрів та висока плинність співробітників залишаються важливими проблемами у міжнародній готельній індустрії. Менеджерам доводиться розробляти та впроваджувати програми з утримання та мотивації персоналу, що потребує як фінансових, так і організаційних витрат. Крім того, через високу конкуренцію за таланти на ринку праці менеджерам важливо приділяти увагу постійному навчанню та розвитку співробітників, щоб підтримувати високий рівень обслуговування [3, с. 7-14].

Кібербезпека також є однією з актуальних проблем, особливо у світлі цифровізації та збільшення числа онлайн-бронювань. Готелі обробляють багато персональних даних клієнтів, що робить їх привабливими для кібератак. Менеджмент повинен забезпечувати захист даних, інвестуючи у сучасні системи безпеки та навчаючи

співробітників кібербезпеки. Порушення конфіденційності даних може призвести до серйозних репутаційних втрат та втрати довіри клієнтів, що є особливо небезпечним для міжнародних брендів, що працюють у різних юрисдикціях з різними законами про захист даних [2, с. 187-192].

Нарешті актуальною проблемою залишається підтримка високого рівня клієнтського досвіду в умовах жорсткої конкуренції. Очікування клієнтів зростають, і вони все частіше чекають на персоналізоване обслуговування, яке виходить за рамки традиційних стандартів. Менеджерам важливо враховувати тенденції та бажання сучасних клієнтів, які орієнтовані на гнучкість, мобільність та персоналізацію сервісу. У цих умовах міжнародні готельні бренди змушені шукати баланс між глобальними стандартами якості та локальними особливостями, щоб підтримувати високий рівень лояльності та задоволеності клієнтів [5, с. 42-47].

Отже, проблеми менеджменту у міжнародній готельній індустрії вимагають стратегічного підходу та гнучкості, що враховує різноманітні чинники, від крос-культурної взаємодії до цифровізації та сталого розвитку.

Список використаних джерел

1. Корсак Р., Годя І., Корсак Р., Шубер Д. Роль цифрових технологій в ресторанному бізнесі. *Розвиток сучасної освіти і науки: результати, проблеми, перспективи. Том XV: Наукові пошуки в контексті викликів і конфліктів* / [Ред.: Гжесяк, І. Зимомря, В. Ільницький]. Конін – Ужгород – Перемишль – Херсон: Посвіт, 2023. С. 180-182.

2. Корсак Р.В., Гуштан Т.В., Годя І.М. Роль інноваційного устаткування як чинника підвищення конкурентоспроможності підприємств галузі в умовах євроінтеграції. *Причорноморські економічні студії*. Вип. 87. С. 187-192.

3. Ball G. & Medintsev. Personality as an individual mode of culture and as an integrative quality of personality. *Horizons of education*, 3. 2011. P. 7–14.

4. Hushtan T., Korsak R.. The Role of State Support in the Development of the Hotel and Restaurant Business in the Context of Crisis Phenomena and Eurointegration Processes. *Baltic Journal of Economic Studies*, Vol. 10. No. 2, 2024. P. 78-84.

5. Shangui H., Hefu L., Shuqin Z., Guoyin W. Proactive personality and cross-cultural adjustment: Roles of social media usage and cultural intelligence. *International Journal of Intercultural Relations*. Vol. 74. 2020, P. 42-57.