

УДК 338.488.2:640.41:338.124.4](477.46)

Г. М. Чепурда, Л. Л. Івашина

## ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА У МІСТІ ЧЕРКАСИ ПІД ЧАС ПАНДЕМІЇ

*У статті розглянуто та проаналізовано основні проблеми вітчизняного готельного бізнесу в умовах кризи.*

*Основна мета – визначити й проаналізувати основні проблеми, з якими стикається готельний бізнес в Україні, та запропонувати можливі шляхи їх вирішення.*

*Актуальним на сьогоднішній день для розвитку готельних підприємств є питання побудови роботи під час кризи і відновлення після неї.*

*При проведенні наукового дослідження було використано інформативно-аналітичні методи, методи порівняння, узагальнення, синтезу тощо. Теоретичною і методологічною основою дослідження стали наукові публікації та праці вітчизняних і зарубіжних вчених з питань економічних проблем туризму та готельно-ресторанного бізнесу. На основі проведених досліджень та аналізу діяльності підприємств готельного господарства під час кризи виділено головні питання відновлення нормальної діяльності готелів та готельних комплексів. Беручи до уваги економічну ситуацію, яка склалася в світі, та аналіз досліджень діяльності готельних господарств у кризовій ситуації, визначено та обґрунтовано необхідність підтримки готельного бізнесу.*

*Стаття узагальнює міркування щодо питання важливості державного регулювання в сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу як сегмента економіки і термінове відновлення їх господарської діяльності.*

*Доведено, що економіка України перебуває під тиском світової економічної кризи, що негативно впливає на більшість сфер життя, і вкрай важливо створити умови для налагодження фінансування всієї галузі гостинності.*

*Зроблено висновок, що підтримка готельного бізнесу – досить важлива, навіть через те, що індустрія гостинності підтримує багато інших сфер діяльності. Подальші наукові дослідження функціонування сфери гостинності допоможуть прискорити вихід галузі з економічної кризи, а також вивести готельний бізнес на новий рівень розвитку.*

*Результати дослідження можуть бути корисними для працівників сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу, науковців, викладачів і студентів спеціальностей «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа».*

**Ключові слова:** готельний бізнес; заходи порятунку підприємств; економічна криза; економіка; прибуток.

**Постановка проблеми та її актуальність.** Значні зміни економічної ситуації в Європі неминуче позначилися на в'їзному готельному потоці, виникла кризова реакція українського ринку гостинності, що призводить до зупинки більшості проектів. Завантаження діючих об'єктів знизилася, але не критично.

Готельний бізнес розрахований на тривалу перспективу, це дає готелям можливість пережити злети і падіння ринку під час неспокійної політичної та економічної обстановки. Відмінність готелів від інших видів нерухомості полягає в тому, що кожний номер щодня продається заново. Це дає готелям можливість бути

більш гнучкими і миттєво реагувати на зміни динаміки попиту і пропозиції. У нормальних ринкових умовах готелі зазвичай починають приносити стабільний дохід через чотири-п'ять років після відкриття.

Від початку економічна криза поступово опанувала думками не тільки бізнесменів більшості компаній, але й простих людей. Спочатку міркування аналітиків про шкоду кризи мали більше теоретичний характер, якщо спершу погіршення відчули тільки деякі сфери діяльності, то незабаром справи пішли гірше практично в усіх. Негативні зміни відбулися і в готельній індустрії.

По-перше, через кризу в будівельній сфері постраждали проекти нових готелів, багато з них заморожено. Готельєри не поспішають, навіть при наявності коштів на реалізацію проектів – досвід показує, що під час економічних потрясінь ціна на нерухомість падає і, відповідно, знижується ціна за номер.

По-друге, знижується активність як звичайних, так і бізнес-туристів. Падіння добробуту і зростання цін змушує багатьох економити і відмовлятися від поїздок як за кордон, так і по країні. Готелі практично всіх великих міст відзначають зниження показників ADR і RevPAR.

Нині напевно можна сказати, що 2020 рік стане найскладнішим для готельної галузі, буде йтися лише про те, щоб зберегти в дієздатному стані інфраструктуру та об'єкти готельного господарства.

Актуальним на сьогоднішній день для готельного бізнесу є вибудувати роботу під час кризи і відновитися після неї.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Економічна ситуація, яка склалася на сьогодні, характеризується досить високим ступенем ризику та невизначеності. Згідно з опитуванням учасників Спілки українських підприємців український бізнес очікує падіння квартальної виручки в середньому на 30–35 % (Економічна правда. Офіційний веб-сайт). Спостерігається обмеження фінансових можливостей більшості готельних підприємств, недостатнє забезпечення фахівцями необхідного рівня спричиняє обмеження формування стратегії розвитку готельного бізнесу.

Економічним проблемам туризму та готельно-ресторанного бізнесу присвячено багато праць як вітчизняних, так і зарубіжних науковців: Х. Роглев (Роглев Х. Й., 2005) вивчав основи менеджменту в готельному бізнесі; В. Кифяк (Кифяк В. Ф., 2003) розглядав можливості організації туристичної і готельної діяльності в Україні, П. Пуцентейло (Пуцентейло П. Р., 2007) вивчав питання економіки і організації туристично-готельного підприємництва; О. Амбросій (Амбросій О. І., 2010) розглядав питання управління доходами підприємств готельного господарства, А. Мазаракі, М. Бойко, М. Кулик (Мазаракі А. А. та ін., 2017) досліджували питання менеджменту в готельному бізнесі.

Кожен із науковців зробив свій внесок у розвиток готельного бізнесу. Проте на підприємствах готельного господарства в Україні залишається актуальним ряд питань, які потребують дослідження.

**Мета статті.** Метою дослідження є визначення та аналіз основних проблем, з якими стикається готельний бізнес в Україні, щоб запропонувати можливі шляхи їх вирішення.

**Викладення основного матеріалу дослідження.** На сьогоднішній день економіка України перебуває під тиском світової економічної кризи. Спостерігається зниження експорту, зниження загального споживання в світі, зупинка багатьох підприємств у країнах-партнерах призвела до складнощів в окремих галузях економіки (Українські національні новини. Офіційний веб-сайт).

Економічна криза негативно впливає на більшість сфер життя. Однак все ж таки криза має і позитивну сторону – перезапуск економіки. Отже, доки економіка перезапускається, бізнес страждає: зменшується попит, спадають прибутки, розвиток припиняється, підприємства можуть закритися. Всі очікують на припинення кризи.

Під час кризи бізнес, який існує на ринку, включає режим економії. Компанії намагаються не наймати нових людей, призупинити розвиток та введення інновацій, а також можуть нехтувати якістю.

Найбільшого удару зазнають розважально-культурні заклади (театри, кінотеатри, виставки, фітнес-клуби тощо), готельно-ресторанний бізнес, туристичні оператори та агентства, бізнес зі сфери надання косметологічних послуг, а також бізнес з галузей пасажирського перевезення, страхування, реклами, будівництва та недержавних освітніх закладів (Бізнес і криза в Україні: які існують пільги та можливості).

Проте не для всіх галузей ситуація критична. Наприклад, сектори ІТ, зв'язку, фармацевтики, хоч і знаходяться перед такими ж викликами, але на сьогоднішній день набирають темпи зростання і є дуже затребуваними.

Нинішня ситуація стала досить сильним ударом по світовому та українському готельному ринку. Закриття кордонів держав, скасування авіасполучення, обмеження пересування у межах України між областями, абсолютна ізоляція країн одна від одної спровокували низку проблем у готельному секторі.

За даними прогнозу Всесвітньої туристичної організації ООН (UNWTO), у 2020 році кількість туристів скоротиться практично на третину, якщо порівнювати з показниками 2019 року (Всесвітня туристична організація (UNWTO). Офіційний веб-сайт).

Індустрія подорожей може зазнати 80 % зниження міжнародних прибутків у 2020 році в результаті кризи, що загрожує життєдіяльності до 120 мільйонів людей (The Guardian. Офіційний веб-сайт).

Під загрозою скорочення – до 50 мільйонів робочих місць, пов'язаних з туристичною індустрією, що не може не позначитися на готельному бізнесі України.

За словами Олександра Чорного, власника Школи готельного бізнесу Michelle, падіння турпотоку почалося ще з лютого 2020 року (Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні).

Якщо ресторани, бари, організація заходів та інші сфери індустрії гостинності мали незначний відрізок часу, щоб підготуватися до майбутніх наслідків цієї ситуації, то готелі стикнулися з жорстокою реальністю дуже швидко. Близько 35–40 % готелів в Україні закрилися, інші працюють у досить обмеженому режимі. Тому головна проблема – скорочення або повна відсутність прибутку.

За словами Артура Лупашка, засновника керуючої компанії Ribas Hotels Group, втрати готельного сектора в Україні вже обчислюються у мільйонах гривень (Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні). Найвищі цифри фіксують 5-зіркові об'єкти. Їхні збитки становлять від трьох до восьми мільйонів гривень.

Тимчасово припинили роботу київські Fairmont Grand Hotel Kyiv, Park Inn by Radisson Kyiv Troyitska, Radisson Blu Hotel, Kyiv Podil, харківський Premier Hotel Cosmopolit, комплекс «Деренівська Купіль» у Нижньому Солотвино Закарпатської області. Керуюча компанія Ribas Hotels Group прийняла рішення законсервувати міські готелі Wall Street, Bossfor, City Hotel Bortoli в Одесі, а її сезонні об'єкти ще не були відкриті до початку карантину.

Продовжують працювати Ramada Encore Kyiv, Favor Park і Favor Sport, Premier Palace Hotel, BURSA Hotel Kyiv у Києві, Radisson Blu Resort, Bukovel у Полянці Івано-

Франківської області. Також готові приймати гостей готель 11 Mirrors Design Hotel, апарт-готелі мережі Senator Hotels and Apartments і готельний хаб Globe Runner компанії DEOL Partners.

Як зазначено на офіційному сайті, працює і мережа Reikartz – це 38 об'єктів по всій Україні (Commercial property. Офіційний веб-сайт).

Більшість міських готелів Черкас, такі як готель «Оптима», готель «Апельсин», готель «Дніпро» та інші, залишилися працювати. Категорії проживаючих у готелях гостей розширилися медперсоналом, частину номерного фонду віддали лікарям прилеглих лікарень. Разом із ними проживають постійні гості, той сегмент, що і раніше працював віддалено. В окрему (ситуативну) категорію віднесено ряд гостей, які з метою безпеки вирішили пожити в готелі, поки один із членів сім'ї перебуває в ізоляції (Суспільне новини. Офіційний веб-сайт).

Спостерігається зниження попиту на конференц-послуги, виникнуть проблеми з новими проектами.

У ситуації, яка склалася, готельєри вдаються до скорочення годин роботи співробітників, зниження оплати праці, частину співробітників переводять на віддалений формат роботи, когось відправляють в оплачувану або неоплачувану відпустку, зменшують маркетинговий бюджет. Пропонують знижки на бронювання номерів від 20 % на декілька днів проживання в готельному комплексі. Готелі та готельні комплекси продовжують рекламувати послуги розміщення в соціальних мережах.

Мабуть, єдиний виняток становить заміський формат готелів, особливо, якщо це котеджні локації. На них у період карантину якраз є попит – люди з достатком, вищим за середній, вважають за краще перечекати карантин поза містом, де є чудова природа, свіже повітря, тиша – те, чого так не вистачає міським жителям.

У Черкасах та Черкаській області функціонує декілька таких готельно-ресторанних комплексів: готельно-ресторанні комплекси «Селена Family Resort» та «Гуляй Поле», віддалені від міста, ресторанно-готельний комплекс «Дикий Хутір», що знаходиться неподалік від Холодного Яру, туркомплекс «Перший Кордон», який знаходиться в селі Медведівка та ін.

Відповідно до вимог у працюючих готельно-ресторанних комплексах посилено санітарно-епідеміологічний режим – персонал забезпечують необхідними засобами захисту (медичні маски і рукавички), у вільному доступі і для співробітників, і для гостей знаходяться дезінфікуючі засоби та засоби індивідуального захисту, збільшено кількість вологих прибирань, провітрювань, встановлено спеціальний температурний режим, посилено заходи з дезінфекції приміщень та інвентарю, проводиться спеціальна обробка уніформи.

Також здійснюється температурний скринінг персоналу, керівники компаній просять співробітників не виходити на роботу при ознаках нездужання. У деяких готелях проводяться заняття з техніки санітарної та епідеміологічної безпеки.

Продовжують працювати ресторани при готелях, які забезпечують харчування проживаючим гостям і послугу room service (доставку замовлень в номер), а також підсилюють напрям обслуговування замовлень на винос (take away) (Отельный Комплекс «Селена». Офіційний веб-сайт).

Тому кращим варіантом збільшення цінності готельного продукту для клієнта є не знижувати ціну, а включити в неї додаткові послуги: наприклад, надати додаткову ніч проживання, процедури в косметичному салоні або безкоштовну вечерю в ресторані. Необхідно заохочувати постійних клієнтів – надавати знижки, різноманітні послуги і т. д.

Однак представлені вище заходи недостатні, щоб врятувати бізнес, – навіть форс-мажорні обставини не завжди рятують від відповідальності перед кредиторами.

Спільнота гостинності і туризму України звернулася до керівництва країни, оскільки увійшла у стадію катастрофічної кризи через введення органами державної влади карантину, обмеження видів діяльності, заборону перетину кордонів і внутрішніх переміщень на невизначений час. Про це інформує Спільнота гостинності України у Facebook (Welcomer Network. Офіційний веб-сайт).

Представники Спільноти гостинності просять повернути фінансування галузі, звільнити їх від сплати деяких податків та запровадити кредитні канікули.

У зверненні зазначається, що карантинні заходи у державі можуть призвести до того, що збанкрутують десятки тисяч підприємств галузі та ще сотні підприємств суміжних галузей, а роботу втратять близько мільйона працівників.

Спільнота гостинності України в черговий раз вимагає визначити гостинність і туризм пріоритетною галуззю розвитку України і реалізувати це внесенням відповідних змін до законодавства та нормативно-правових актів України для підтримки туристичної галузі України і впровадження невідкладних заходів порятунку підприємств, спрямованих на термінове відновлення їх господарської діяльності.

Ситуація ускладнюється і тим, що ніхто не знає, скільки триватиме ізоляція і наскільки швидко відновиться потік гостей після її завершення.

**Висновки.** Підводячи підсумки, необхідно відзначити, що підтримка готельного бізнесу – досить важлива навіть через те, що індустрія гостинності підтримує багато інших компаній, що надають клінінгові та охоронні послуги, виробляють і постачають продукти харчування, розробляють програмне забезпечення та обслуговують інженерні системи.

Однак, крім тотальної економії і відстрочки платежів, є ще один спосіб пережити важкі часи – це шукати нові можливості, ніші, надавати послуги, які можуть користуватися попитом навіть у такий період. Можна навести приклад зарубіжних ринків, де ситуація, можливо, не настільки критична, як в Україні, але все ж готельний сектор переживає помітне падіння попиту. Щоб підвищити його, деякі готелі почали пропонувати так званий «карантинний пакет» – це спеціальний тариф на 14 або більше днів проживання для тих, хто хоче або повинен провести час в самоізоляції, і додаткові послуги.

Можливо, слід змінити схеми роботи з постачальниками та підрядниками і спробувати переглянути умови співпраці, зробивши їх більш вигідними.

Також можна використовувати цей час для формування конкурентних переваг у майбутньому, підтягнути слабкі місця, вирішити проблеми, для яких раніше не було часу.

Не варто відмовлятися від реклами повністю, можна вибрати недорогу і ефективну площадку – Інтернет, а також звернути увагу на річні пакети друкованих та он-лайн видань.

Як б не була глибока криза, вона несе в собі не тільки банкрутство, відмову від перспективних проектів і звільнення. Вона є переламним періодом, випробуванням для всіх підприємств сфери послуг. Безумовно, слабкіші підприємства будуть змушені піти з ринку. Перш за все, це ті, хто не зможе оптимізувати роботу свого підприємства, скоротити непотрібні витрати і, разом з тим, – підвищити якість послуг, що надаються. В бізнесі залишаться найсильніші і пристосовані, ті, хто може розпізнати нові можливості і скористатися ними.

Критична ситуація змушує боротися, приймати нестандартні рішення. У зв'язку з цим доречно згадати, що в китайській мові слово «криза» і «шанс» позначаються

одним ієрогліфом. Це шанс задуматися, проаналізувати ситуацію і ризику, вийти на ринок з більш глибоким розумінням бізнес-процесів.

Подальші наукові дослідження будуть присвячені розробці практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності діяльності готельно-ресторанного господарства.

### Список посилань

Амбросій, О. І. (2010). Управління доходами підприємств готельного господарства: цілісний підхід. *Економічні науки. Серія: Облік і фінанси*, 7 (25), 1, 31-35.

Бізнес і криза в Україні: які існують пільги та можливості. Взято з [https://24tv.ua/biznes\\_i\\_kriza\\_v\\_ukrayini\\_yaki\\_isnuyut\\_pilgi\\_ta\\_mozhливosti\\_n1304694](https://24tv.ua/biznes_i_kriza_v_ukrayini_yaki_isnuyut_pilgi_ta_mozhливosti_n1304694)

Всесвітня туристична організація (UNWTO). Офіційний веб-сайт. Взято з [www.unwto.org](http://www.unwto.org)

Кифяк, В. Ф. (2003). *Організація туристичної діяльності в Україні*: навч. посіб. Чернівці: Книги-XXI.

Мазаракі, А., Бойко, М., Кулик, М. (2017). Детермінанти ревеню-менеджменту в готельному бізнесі. *Вісник КНТЕУ*, 4 (114), 66-79.

Надтермінове офіційне звернення. *Welcomer Network*. Офіційний веб-сайт. Взято з [https://www.facebook.com/welcomer.net/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/welcomer.net/?ref=page_internal)

Нокдаун и локдаун. Как «переносит» карантин гостиничный рынок Украины. *Commercial property*. Взято з <https://commercialproperty.ua/analytics/nokdaun-i-lokdaun-kak-perenosit-karantin-gostinichnyy-rynok-ukrainy/>

Пуцентейло, П. Р. (2007). *Економіка і організація туристично-готельного підприємництва*: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури.

Роглев, Х. (2005). *Основи готельного менеджменту*: навч. посіб. Київ: Кондор.

Отельный Комплекс «Селена». Взято з <https://hotelselena.info/>

Хроніки кризи бізнесу: кого в Україні найбільше накриє шторм коронавірусу. *Економічна правда*. Офіційний веб-сайт. Взято з <https://www.epravda.com.ua/publications/2020/03/19/658296/>

Черкаських лікарів на карантин поселятимуть в отель. *Суспільне новини*. Офіційний веб-сайт. Взято з <https://suspilne.media/22326-cerkaskih-likariv-na-karantin-poselatimut-v-otel/>

Шмигаль: економіка України знаходиться під тиском світової економічної кризи. *Українські національні новини*. Офіційний веб-сайт. Взято з <https://www.unn.com.ua/>

Як COVID-19 змінить готельний бізнес в Україні. Взято з <https://thepage.ua/ua/exclusive/sho-stanetsya-z-gotelyami-cherez-koronavirus>

World tourism faces worst crisis since records began, says UNWTO. Взято з <https://www.theguardian.com/travel/2020/may/07/world-tourism-faces-worst-crisis-since-records-began-says-unwto-report>

### References

Ambrosiy, O. I. (2010). Hotel enterprises revenue management: a holistic approach. *Ekonomichni nauky. Serii: Oblik i finansy [Economics. Accounting and Finance Series]*, 7 (25), 1, 31-35 [in Ukrainian].



- Business and crisis in Ukraine: what benefits and possibilities exist. Retrieved from [https://24tv.ua/biznes\\_i\\_kriza\\_v\\_ukrayini\\_yaki\\_isnuyut\\_pilgi\\_ta\\_mozhливosti\\_n1304694](https://24tv.ua/biznes_i_kriza_v_ukrayini_yaki_isnuyut_pilgi_ta_mozhливosti_n1304694)
- Cherkasy doctors will be quarantined in a hotel. *Suspilne novyny [Public news]*. Official website. Retrieved from <https://suspilne.media/22326-cerkaskih-likariv-na-karantin-poselatimut-v-otel/>
- Chronicles of the business crisis: who in Ukraine will be most covered by the coronavirus storm. *Ekonomichna pravda [Economic Truth]*. Official website. Retrieved from <https://www.epravda.com.ua/publications/2020/03/19/658296/>
- Hotel complex "Selena". Retrieved from <https://hotelselena.info/>
- How COVID-19 will change hotel business in Ukraine. Retrieved from <https://thepage.ua/ua/exclusive/sho-stanetsya-z-gotelyami-cherez-koronavirus>
- Knockdown and lockdown. How the hotel market of Ukraine “endures” quarantine. *Commercial property*. Retrieved from <https://commercialproperty.ua/analytics/nokdaun-i-lokdaun-kak-perenosit-karantin-gostinichnyy-rynok-ukrainy/>
- Kyfyak, V. F. (2003). *Tourist activities organization in Ukraine*: manual. Chernivtsi: Knyhy-XXI. [in Ukrainian].
- Mazaraki, A., Boyko, M., Kulyk, M. (2017). Revenue-management determinants in hotel business. *Visnyk KNTEU [KNTEU Herald]*, 4 (114), 66-79 [in Ukrainian].
- Putsentejlo, P. R. (2007). *Economics and organization of tourist and hotel business*: manual. Kyiv: Tsentr uchbovoi literatury. [in Ukrainian].
- Rohlyev, Kh. (2005). *Fundamentals of hotel management*: manual. Kyiv: Kondor. [in Ukrainian].
- Shmyhal: Ukraine’s economy is under pressure from the global economic crisis. *Ukrainski natsionalni novyny [Ukrainian national news]*. Official website. Retrieved from <https://www.unn.com.ua/>
- United Nations World Tourism Organization (UNWTO). Official website. Retrieved from [www.unwto.org](http://www.unwto.org)
- Urgent official appeal. *Welcomer Network*. Official website. Retrieved from [https://www.facebook.com/welcomer.net/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/welcomer.net/?ref=page_internal)
- World tourism faces worst crisis since records began, says UNWTO. Retrieved from <https://www.theguardian.com/travel/2020/may/07/world-tourism-faces-worst-crisis-since-records-began-says-unwto-report>

**H. M. Chepurda, L. L. Ivashyna**

## **ISSUES OF HOTEL BUSINESS DEVELOPMENT IN CHERKASY DURING PANDEMIA**

*The article considers and analyzes the main problems of domestic hotel business in a crisis.*

*The main goal is to identify and analyze the main problems facing the hotel business in Ukraine, and to suggest possible ways to solve them.*

*The issue of organizing work during the crisis and recovering after it is relevant today for the development of hotel enterprises.*

*Informative-analytical methods, methods of comparison, generalization, synthesis, etc. have been used in the research. Scientific publications and works of domestic and foreign scientists on economic issues of tourism and hotel and restaurant business have become the*

*theoretical and methodological basis of the study. The main issues of restoring the normal operation of hotels and hotel complexes have been identified, based on the research and analysis of hotel industry enterprises during the crisis. Taking into account the current economic situation in the world, and the analysis of research on the activities of hotels in a crisis situation, the need to support the hotel business is identified and justified.*

*This article summarizes the issue of the state regulation importance in the field of tourism and hotel and restaurant business as a segment of the economy and urgent resumption of their economic activities.*

*It is proved that Ukraine's economy is under pressure from the global economic crisis, which negatively affects the most areas of life and it is extremely important to create conditions for financing the entire hospitality industry.*

*It is concluded that the support of the hotel business is crucial even for the reason that the hospitality industry supports many other spheres of activities. Further research of the hospitality industry functioning will help to accelerate the industry's recovery from the economic crisis, as well as to bring the hotel business to a new level of development.*

*The results of the study can be useful for employees in the field of tourism and hotel and restaurant business, scientists, teachers and students majoring in "Tourism" and "Hotel and restaurant business".*

**Keywords:** *hotel business; measures to rescue enterprises; economic crisis; economy; profit.*

*Статтю подано до редакції 18.08.2020*