

Холод А.А., бакалавр, Борецька Н.П., д.е.н., професор

Київський національний університет технологій та дизайну

ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ: СВІТОВИЙ ТА УКРАЇНСЬКИЙ ДОСВІД

Анотація. В статті розглянуто вплив пандемії на готельно-ресторанний бізнес. Дослідження проведено на основі аналізу діяльності готелів та прилеглих до них структур, українських та закордонних, їх роль у економіці держави. Було виділено основні операційні аспекти діяльності готельного підприємства, які зазнали найбільших змін внаслідок впровадження нових стандартів і вимог.

Ключові слова: COVID-19; готель; стандарти; операційна діяльність; оптимізація; туризм.

Kholod A., Boretska N.

Kyiv National University of Technologies and Design

PECULIARITIES OF ACTIVITY OF HOTEL ESTABLISHMENTS IN A PANDEMIC CONDITION: WORLD AND UKRAINIAN EXPERIENCE

Abstract. The article considers the influence of pandemic on the hotel and restaurant business. The study was conducted on the basis of an analysis of the activities of hotels and adjacent structures, Ukrainian and foreign, their role in the economy. The main operational aspects of the hotel's activities were highlighted enterprises that have undergone the greatest changes due to the introduction of new standards and requirements.

Keywords: COVID-19; hotel; standards; operational activity; optimization; tourism.

Вступ. Від світової пандемії коронавірусу COVID-19 в першу чергу постраждав туризм, як галузь, найбільш залежна від зовнішніх чинників впливу та індустрія гостинності. Практично на стадії підйому та подальшого розвитку галузей, для стримування пандемії, в багатьох країнах світу були запроваджені безпрецедентні заходи обмеження пересування, що призвело до різкого падіння попиту на послуги гостинності та як наслідок до скорочення робочих місць, а в деяких випадках до припинення діяльності підприємств гостинності.

Не виключенням в цьому вимірі є і розвиток індустрії гостинності в Україні. Складні та непередбачувані умови, термін яких практично не може бути прогнозований, потребують розробки та ґрунтовного теоретико-методологічного дослідження проблем досягнення стабільного та стійкого розвитку індустрії гостинності. Не дивлячись на значні наукові дослідження, присвячені розвитку підприємств готельної індустрії в трудах Н.В. Білокінь, О.Ю. Давидової, Н.І. Данько, Л.Д. Завідної, В.М. Зайцевої, О.О. Лупич, М.П. Мальської, кризові умови функціонування підприємств готельного бізнесу в них не розглядаються. В той же час труди, присвячені діяльності підприємств в умовах пандемії, Н.В. Балицька, В.І. Зінченко, Н.В. Корж, А.О. Ніколайчук, Н.В. Онищук, хоч і присвячені подоланню негативних наслідків пандемії, але потребують подальших досліджень спрямованих на виявлення впливу пандемії на галузь, обґрунтування антикризових заходів розвитку та вивчення досвіду зарубіжних країн у вирішенні проблем, пов'язаних із COVID-19.

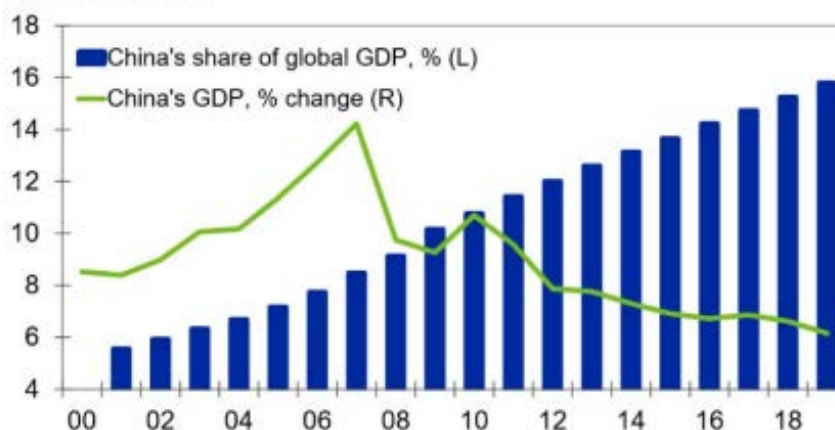
Постановка завдання. На основі аналізу впливу пандемії на розвиток готельного господарства в Україні та за кордоном виявити особливості діяльності підприємств готельного бізнесу.

Результати досліджень. Для того, щоб зрозуміти можливий вплив коронавірусу на показники розвитку готельного господарства, потрібно, перш за все, проаналізувати наслідки схожого вірусу. Першим на згадку приходять SARS – вірус важкого гострого

респіраторного синдрому, який спалахнув у 2003 році в південно-китайській провінції Гуандун. За кілька тижнів SARS вразив близько 37 країн. Було зареєстровано понад 8 тис випадків захворювання на вірус, з яких 916 закінчилися смертю хворих, ВООЗ тоді також оголосила надзвичайний стан. SARS понизив темпи росту Китаю з 2,8% до 1,8% та коштував світовій економіці більш ніж 30 млрд доларів. 109 Велика кількість експертів висуває думку з приводу збитків, які зазнає туризм від поширення коронавірусу. Проаналізувавши останні публікації з даної теми, виділено основні два. Перше припущення – «Світовий готельний бізнес може зазнати збитків розміром більш ніж 10 мільярдів доларів через спалах коронавірусу COVID2019» [1] Саме в цьому випадку збитки недооцінені адже кількість людей, заражених новим коронавірусом, вже перевищила кількість заражень внаслідок епідемії SARS. Через більшу паніку довкола поширення вірусу виникає припущення, що його вплив на економіку теж буде більшим, що цілком виправдано, адже в 2003 році 42% ВВП Китаю становили ті сфери промисловості, які стосувалися сфери послуг. Через заборону подорожей торгівля, ресторани, розваги і туризм постраждали найбільше.

China's Role in the Global Economy

China's real GDP



Sources: National Bureau of Statistics, Moody's Analytics

Рис. 1. Роль Китаю в глобальній економіці

Більш того, з 2003 року сфера послуг зросла до 54% ВВП. Відіграє важливу роль й той факт, що ВВП Китаю становив 4% світового об'єму, зараз – 17%. Це ще раз доводить те що вплив теперішнього вірусу може бути більшим за попередній. «Епідемія китайського коронавірусу може стати «чорним лебедем» 2020 року, який вплине на світову економіку істотніше, ніж фінансова криза та рецесія 2008–2009 років» [2]

Друге передбачення – «Втрати індустрії готельного бізнесу через поширення коронавірусу можуть становити до \$25 млрд на місяць (за оцінкою Всесвітньої асоціації ділових подорожей), втрати авіакомпаній – до \$30 млрд (Міжнародна асоціація повітряного транспорту)» [3]. Цей прогноз є більш реалістичним. Адже ґрунтується він на релевантних ситуаціях, як на приклад з Італією. Так, в готелях на озері Комо було скасовано більше половини бронювань номерів.

Схожу тенденцію ми можемо спостерігати й в Україні. Керівництво українського лоукостера SkyUp Airlines ухвалило рішення тимчасово зупинити польоти до Турина – напрямку, що знаходиться в зоні зростання випадків зараження новим коронавірусом в Італії. Компанія МАУ заявляла, що не планує обмежувати польотну програму до Італії.

Проте останні новини кажуть, що МАУ відмінила деякі рейси в 16 країн світу та Італія не є виключенням.

За прогнозами Міжнародної асоціації повітряного транспорту, втрати світових авіакомпаній в сфері пасажирських авіаперевезень за 2020 рік враховуючи поширення коронавірусу можуть скласти 63 111 млрд доларів, якщо ситуація із захворюванням залишиться такою ж та 113 млрд. доларів, якщо вірус буде поширюватись.

Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) і Всесвітня туристична організація (ЮНВТО) опублікували спільну заяву, що закликає до прояву відповідальності і співпраці при прийнятті заходів щодо недопущення поширення коронавірусу. «Сектор туризму цілком і повністю прихильний до того, щоб ставити людей і їх благополуччя на перше місце. Міжнародне співробітництво вкрай важливе для забезпечення того, щоб сектор міг ефективно сприяти стримуванню розповсюдження вірусу COVID-19» [4].

ЮНВТО та ВООЗ працюють в тісній взаємодії, проводячи спільні консультації, в тому числі, з іншими партнерами, щоб допомогти державам вживати заходів в галузі охорони здоров'я, які б зводили до мінімуму непотрібне втручання в міжнародну торгівлю товарами і послугами. Дві організації заявили, що реакція на спалах повинна бути «зваженою та узгодженою, пропорційною загрози здоров'ю населення і заснованою на оцінці місцевого ризику». В оцінці ризику повинні брати участь всі учасники туристичного сектора – державні органи, приватні компанії та туристи. ЮНВТО та ВООЗ заявили, що будуть тісно співпрацювати з усіма спільнотами та країнами, постраждалими від спалаху вірусу. «ВООЗ, ґрунтуючись на поточній інформації про коронавірус, не рекомендувала б вводити будь-які обмеження на переміщення туристів або встановлювати обмеження в торгівлі. Обмеження на поїздки, виходять за рамки цих рекомендацій, можуть стати причиною непотрібного втручання в міжнародний трафік, яке потягне за собою негативні наслідки для туристичного сектора». [4] Проте велика кількість авіакомпаній, під впливом масової паніки вже зробили це. І наслідки не змусять себе довго чекати

Безумовно, дана ситуація призводить до негативних наслідків і в сфері розміщення, готельний бізнес значно постраждав в наслідок пандемії COVID-19. Всю різноманітність проблем, пов'язаних з дестабілізацією готельного бізнесу можна умовно об'єднати у дві основні групи:

– економічні (брак власних коштів, падіння платоспроможного попиту на послуги готельного господарства; недостатня фінансова підтримка з боку держави, високий економічний ризик та тривалі терміни окупності нововведень по подоланню кризових явищ);

– виробничі (різке зниження обсягу послуг готелів, скорочення працівників, зменшення розвитку інфраструктури, проблеми з постачанням та логістикою).

Виробничі та економічні проблеми потребують трансформаційних змін в розвитку готелів, їх пристосування до умов невизначеності.

Незважаючи на труднощі, готельний бізнес активно шукає вихід із ситуації. І саме франчайзинговий бізнес показав себе стійкішим до проблем. Так, продавці франшиз постійно навчають персонал, у тому числі антикризовому управлінню. Співробітники демонструють нестандартні рішення, які адекватні періоду обмежувальних заходів. Наприклад, використовують такий тимчасовий захід, як переорієнтація на місцевих клієнтів: це означає, що готельєри пропонують своїм клієнтам номер у готелі на період самоізоляції. Як правило, клієнти воліють до більш економного варіанту, і мережеві готелі йдуть назустріч, наголошуючи на програмах лояльності та знижках.

Сьогодні пріоритетним завданням стало підвищення завантаження готелю, так як готелі тримаються за кожного гостя. У зв'язку з цим, велика кількість готелів з метою оптимізації завантаження запустила низку спеціальних пропозицій на розміщення. В період масової самоізоляції, наприклад, спеціальний тариф на тривале проживання. На осінній період діє спеціальна пропозиція «Golden Autumn» за вигіднішою для гостя ціною, і що супроводжується такими додатковим перевагами, як пізній виїзд, комплімент на заїзд, знижка на СПА-процедури.

Ще одна цікава пропозиція вже на глобальному рівні запустила група Аккор більшості своїх готелів по країні: «Офіс в готелі». Гість може користуватися номером в денний час з 9 ранку до 6 вечора, використовуючи номер під робочі потреби, і вартість при цьому набагато нижче. І, нарешті, пункт, пов'язаний з оптимізацією витрат на оплату праці. На відміну від таких конкурентів, як готель Four Seasons або SO/Ст. Petersburg, Гранд Готель Європа не звільнив жодного співробітника в період пандемії. Тим не менш, співробітникам пропонувалися такі опції, як неоплачувана відпустка та скорочення робочого часу, що згодом допомогло знизити частину витрат на оплату праці.

Наступний напрям, який зараз застосовують готелі - акцент на безпеці та чистоті. Для цього власники закупають нові види обладнання, які чудово справляються з санітарною обробкою приміщень, а у франчайзі є можливість купити його у хороших постачальників за спеціальними цінами. Інші вирішують запровадити нові автоматизовані процеси – бронювання зі смартфона, віддалене заселення. Такі бізнес-процеси швидко окупаються та поступово починають приносити дохід.

Всі це тимчасові заходи, прийняття яких обумовлено невідомістю: ніхто точно не може сказати, коли буде створена повноцінна вакцина, чи з'являтимуться нові штами або хвилі COVID-19. Проте проблема існує, і в таких умовах тимчасові рішення рятують готельний бізнес від повного краху.

Висновки. Готельний бізнес дуже швидко реагує на будь-які зміни в світових тенденціях. Будь то пандемія, війна чи криза. Як тільки люди помічають якусь нестабільність чи коливання, одразу ж переносять свою подорож або взагалі відмінюють її. Саме це може стати причиною масового здешевлення цін на цьогорічний туристичний сезон й, можливо, призведе до банкрутства багатьох туристичних підприємств. Світовий туризм однозначно зазнає великих збитків.

Коли-небудь пандемія коронавірусу закінчиться, однак світ і сфера гостинності, зокрема, продовжать пристосовуватися до нової реальності. Так, готельні компанії активно впроваджуватимуть цифрові технології та мобільні програми для спрощення процесу заїзду, виїзду та перебування гостя в готелі. Якщо нещодавно для багатьох це були лише розмови про майбутні перспективи, то незабаром це може виявитися вже повсякденною реальністю. Продовжиться приділятися особлива увага посиленням заходам збирання та дезинфекції, оскільки в 2020 році люди усвідомили, наскільки важливо елементарне миття рук і гігієна. Сьогодні індустрія гостинності переживає справді важкі часи. Бізнес, повністю залежить від подорожей, поїздок, розвитку бізнес-активності в країні та світі, знаходиться на критичній стадії. Готелі борються за кожного гостя, як за ковток повітря.

Список використаної літератури

1. Глорія Гевара (голова Всесвітньої ради з подорожей та туризму) в інтерв'ю газеті "El Mundo". URL: <https://news.finance.ua/ua/news/-/466111/zbytok-svitovomuturyzmu-vid-koronavirusuotsinyly-v-22-mlrd>.
2. Аналітичне агентство (Moody's Analytics). URL: <https://www.moodyanalytics.com/-/media/presentation/2020/corona-virus-global-economic-threat.pdf>.
3. Аналітичне агентство (Bloomberg). URL: <https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-03-04/coronavirus-latest-travel-industry-could-lose-tens-of-billions?sref=kNX4EXaz>.
4. Спільна заява ЮНВТО та ВООЗ. URL: <https://www.unwto.org/news/unwto-who-a-joint-statement-on-tourism-and-covid-19>.

5. Романова А. Туризм після карантину: як пандемія вплинула на галузь і змінила її. *Дивись.info*. 14 травня 2020. URL: <https://dyvys.info/2020/05/14/turyzm-pislya-karantynu-yak-pandemiya-vplynula-na-galuz-i-zminylyaiyi/>.
6. COVID-19: Statements, facts and figures. ACIE, 2020. URL: <https://www.aci-europe.org/industry-topics/covid-19.html>.
7. Романова А. П'ять порад, як рятувати український туризм під час пандемії. 13 березня, 2020. URL: <https://nv.ua/ukr/opinion/koronavirus-i-turizm-yak-ukrajini-vryatuvati-industriyu-ostanni-novini-50075544.html>.
8. Коронавірус завдасть світовому туризму \$2,1 трлн збитків – дослідження. *Журнал «Бізнес»*, 31 березня 2020. URL: <https://business.ua/news/9513-koronavirus-zavdast-svitovomu-turizmu-2-1-trln-zbitkiv-doslidzhennya>.
9. Зануда А. Коронавірус: скільки втрачає туризм. *BBC News Україна*, 16 березня 2020. URL: <https://www.bbc.com/ukrainian/features-51870285>.
10. Mappa del turismo responsabile in Italia. *AITR*, 2020. URL: <http://www.aitr.org/mappa-del-turismo-responsabile-in-italia/>.
11. Вінокуров Я. Коронавірус загрожує 50 мільйонам робочих місць у світі. *Hromadske Int*, 2020. URL: <https://hromadske.ua/posts/koronavirus-zagrozhuye-50-miljonam-robochih-misc-u-sviti-doslidzhennya>.