

УДК: 338.48

Семенова О.А.¹, Охріменко А.Г.²

¹ студентка, Державний торговельно-економічний університет, м. Київ

² д-р екон. наук, професор, Державний торговельно-економічний університет, м. Київ

ЕФЕКТИВНІСТЬ ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ ПІД ЧАС ВІЙНИ

Готельний бізнес в Україні переживає один із найскладніших періодів за всю історію незалежності. Війна та пандемія COVID-19 значно вплинули на фінансовий стан галузі, зменшивши потік туристів і підвищивши витрати. Однак, попри всі труднощі, готельний сектор демонструє здатність до адаптації та розвитку, шукаючи нові шляхи виживання та зростання [1]. У західних областях України відбулося тимчасове зростання попиту на готельні послуги через внутрішню міграцію населення із зон бойових дій. Цей процес продемонстрував адаптивність українського бізнесу та здатність готельних підприємств швидко реагувати на зміну попиту. Незважаючи на кризу, готельна індустрія зберігає вагоме значення для національної економіки, оскільки сприяє зайнятості, формує податкові надходження та є важливим чинником відновлення туризму [2].

Попри воєнні виклики, в Україні зберігаються регіони, де туристичний

бізнес продовжує функціонувати та навіть демонструє ознаки відновлення. Це свідчить про життєздатність галузі та її потенціал для зростання після завершення війни. Серед понад п'ятдесяти найбільших українських курортів - таких як Східниця, Драгобрат, Шаян і Солотвино - особливо вирізняється Буковель. Цей курорт залишається прикладом стабільності та динамічного розвитку навіть у складні часи. У 2023 році його відвідали понад 2,5 мільйона туристів, що на 10% більше, ніж у попередньому році. Така тенденція свідчить про зростання популярності Буковеля серед українських та іноземних відвідувачів [3].

З початком війни в Україні змінилася структура готельного сервісу. «Зараз як ніколи потрібно звертати увагу на дефекти послуг. Нині не WOW-сервіс, а sorry-сервіс виходить на перший план. І якщо раніше стандарти обслуговування були більш важливими, і основним завданням було не допустити певних збоїв у роботі, то нині збої в сервісі - непрогнозований стан, тому саме стандарти роботи в подібних ситуаціях дуже важливі та багато говорять гостю про сервіс», - розповіла Юлія Косенко, експертка з сервісу та готельний консультант. За її словами, потрібно переглядати кожен бізнес-процес, виявляти можливі проблеми, які можуть бути спричинені, в тому числі, зовнішніми чинниками, і моделювати варіанти поведінки у разі їх виникнення [4].

У перші шість місяців 2024 року суб'єкти туристичної галузі сплатили 1,2 млрд грн податків до державного бюджету, що на 39% більше порівняно з аналогічним періодом минулого року. Це свідчить про економічну активність готельного сектору навіть у складних умовах.

Відновлення ринку готельних послуг в Україні у 2023-2024 роках відбулося завдяки кільком ключовим факторам, які сприяли адаптації готелів до нових реалій та потреб клієнтів. Перш за все, через зниження кількості іноземних туристів та припинення авіасполучення готелі переорієнтувалися на внутрішній ринок, обслуговуючи бізнес-мандрівників, внутрішньо переміщених осіб та українців, які подорожують країною.

Важливим фактором стало інвестування в безпеку та інфраструктуру:

готелі з укриттями, генераторами, резервуарами для води, конференц-залами та іншими засобами безпеки користуються більшою популярністю серед гостей. Також пріоритетом стала інклюзивність, що забезпечує безбар'єрний доступ для всіх відвідувачів незалежно від їхніх фізичних можливостей.

Крім того, готелі впроваджують диверсифікацію послуг та нові маркетингові стратегії, пропонуючи коворкінги під час відключень електроенергії, дитячі табори, освітні та оздоровчі програми, роботу з психологами, а також можливість приймати гостей із домашніми улюбленцями. Активно використовуються технологічні інновації, такі як онлайн-сервіси, мобільне заселення, автоматизація послуг і управління енергетичними витратами, що підвищує ефективність роботи та задовольняє потреби клієнтів навіть під час високого навантаження або дефіциту персоналу [5].

Готелі демонструють перехід до довгострокової оренди, надають якісні послуги для внутрішньо переміщених осіб, а також пропонують альтернативні туристичні продукти для тих, хто постраждав від обмежень виїзду за кордон, що свідчить про адаптацію готельного бізнесу до нових соціально-економічних умов і посилення ролі внутрішнього туризму в структурі ринку гостинності [6].

Готельний бізнес в Україні продемонстрував високу здатність до адаптації та стійкість навіть в умовах війни та пандемії. Незважаючи на значні фінансові втрати та зменшення потоку туристів, сектор швидко реагував на зміни попиту, переорієнтовуючись на внутрішній ринок та внутрішньо переміщених осіб, інвестуючи в безпеку та інфраструктуру, впроваджуючи інклюзивні та інноваційні послуги. Зростання податкових надходжень, стабільна відвідуваність курортів та впровадження нових сервісних і технологічних рішень свідчать про ефективність функціонування готельного сектору.

В цілому ефективність функціонування готельного бізнесу під час війни визначається здатністю підприємств адаптуватися до кризових умов, забезпечуючи безперервність операційної діяльності, збереження персоналу та підтримання мінімально необхідного рівня сервісу. Війна зумовила різке скорочення туристичних потоків і трансформацію попиту - від рекреаційного до

соціально-гуманітарного, зокрема розміщення внутрішньо переміщених осіб, волонтерів і представників міжнародних організацій. За таких умов ефективність готелів залежить від оперативного впровадження антикризових стратегій управління, цифровізації процесів бронювання й обслуговування, оптимізації витрат, розвитку партнерських програм із місцевими громадами та державними структурами. Таким чином, ефективність готельного бізнесу у воєнний період ґрунтується на поєднанні гнучкості, соціальної відповідальності, інноваційності та здатності швидко реагувати на динамічні зміни зовнішнього середовища.

Список використаних джерел:

1. Турчиняк М. К., Кармазіна К. Г. Матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства» (м. Запоріжжя, 25 листопада 2022 р.). Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 770 с. С. 731-735.
2. Румянцева І. Б., Мендела І. Я. Готельна індустрія України в умовах воєнного часу. Економічний простір. Випуск № 11. 2024., С. 3. <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2024-11-12-02>.
3. Готельна нерухомість під час війни та після: Україна і світовий досвід. Економічна правда. 2023. <https://epravda.com.ua/biznes/gotelna-neruhomist-pid-chas-viyni-ta-pislya-ukrajina-i-svitoviy-dosvid-803789/>.
4. Ribas Hotels Group. Як змінився готельний сервіс під час війни. 2023. <https://ribashotelsgroup.ua/blog/kak-izmenilsya-gostinichniy-servis-vo-vremya-voyni/>.
5. Непочатенко В. О., Нагернюк Д. В. Готельний ринок України в умовах війни та перспективи його розвитку. Випуск № 67. 2024., С. 3. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-67-133>.
6. Okhrimenko, A., Boiko M., Bosovska M., Vedmid N., Kulyk M. Changes in the activities of hotels in Ukraine and Poland as a result of the war: the migration aspect. Problems and Perspectives in Management. 2024 Том 22 2024,

