

УДК 636.15

Грищенко О.О.
студент гр., 21 м-гр
Уманський національний університет садівництва
м. Умань, Україна
наук. кер. – д.е.н., професор Транченко Л.В.

ЧИННИКИ ВПЛИВУ НА ГОТЕЛЬНИЙ БІЗНЕС ПІД ЧАС ВІЙНИ

Готелі, які не припиняли працювати, вимушені були перевести всі бізнес-процеси в безпрецедентно новий формат роботи. Адже одночасно потрібно було забезпечити гостям звичний для них рівень сервісу та безпеку перебування, допомагати співробітникам і їхнім сім'ям, займатися волонтерством: хто мав змогу – надавав укриття, приймав переселенців, надавав гуманітарну допомогу тощо. І нерідко це потрібно було виконувати з меншою кількістю команди, адже персонал готелів також намагався переміститися у безпечніші місця або емігрувати за кордон, або ж співробітники долучалися до лав ЗСУ чи ТРО. Проте якщо спочатку основним питанням було те, як зібрати та зберегти команду, то нині – як завантажити її в умовах низького попиту та невеликої кількості гостей.

Ще один виклик для готелів був пов'язаний із порушенням ланцюгів постачання. Через брак палива й інші причини були зруйновані деякі логістичні

процеси, це вплинуло на забезпечення об'єктів необхідним для роботи чи запуску. Наприклад, у Ribas Hotels Group порушення логістики вплинуло на готелі на стадії будівництва. А в BANKHOTEL у перші тижні вторгнення відчували перебої в постачанні продуктів.

Приймаючи переміщених осіб, власникам готелів довелося стикнутись із проблемою переїзду їхнього персоналу в безпечніші місця або еміграцією. Крім того, багато співробітників вирішили захищати країну і приєдналися до сил оборони. Серед основних труднощів цього періоду менеджмент готелів виокремлює проблеми збереження персоналу та забезпечення їх роботою, забезпечення безпеки співробітників та гостей. У готелях із придатними для укриття приміщеннями обладнано у сховок для персоналу та клієнтів, деякі готелі, як «Прем'єр Палац» у Києві, надають укриття під час повітряних ударів жителям навколишніх будинків. Також у деяких закладах збільшили штат охорони та ввели додаткову перевірку особистих даних клієнтів. Це нова реальність, і, пристосовуючись до неї, власники готелів також повинні адаптувати розпорядок роботи до комендантської години. Переважно 102 «Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності це скорочення часу роботи деяких об'єктів, збільшення навантажень у денні зміни та зміна графіків працівників. Крім того, український готельний ринок став великою частиною волонтерського руху в країні. У готелях розміщувалися люди, які змушені були залишити свої домівки або, на жаль, втратили домівку. Вони готували їжу, співпрацювали з волонтерськими організаціями, благодійними фондами та лікарнями, збирали кошти, купували необхідне гуманітарне чи військове обладнання. Наприклад, «Банкготель» надавав волонтерську та гуманітарну допомогу тимчасово переміщеним особам, готуючи та доставляючи їжу до гуманітарних центрів Львова. Співробітники мережі «Ribas Hotels» організували штаб допомоги армії та територіальній обороні, збирали кошти на боєприпаси, продукти та інші необхідні продукти. Клубний готель «Яремче» розмістив тимчасово переселених осіб, забезпечив продуктами харчування та предметами першої необхідності для побуту. «Прем'єр-готель Палаццо»

(Полтава) надав харківським біженцям безкоштовне проживання та харчування, а «Прем'єр-готель «Дністер» (Львів) виділив частину номерного фонду для безкоштовного проживання біженців і перетворив один із конференц-залів на безкоштовний хостел. Окрім того, деякі готельні компанії співпрацювали зі своїми партнерами за кордоном, надаючи безкоштовне розміщення в готелях біженцям або найманим українцям. Для підтримки готелів та військових у зонах бойових дій Українська готельно-курортна асоціація запустила міжнародну акцію «Відвідайте Україну в майбутньому». Зміст цієї акції в тому, що іноземці, які бажають підтримати армію України, можуть зробити «донатове бронювання» номерів в українських готелях на будь-яку дату 2022 р. та відвідати Україну після закінчення війни. Починаючи з першого дня ініціативи, «пожертвуване бронювання» надійшло в десятки суб'єктів гостинності. Сума пожертви залежить від кількості ночей, які можна оплатити кредитною картою і починається від 40–50 євро за ніч незалежно від сезону бронювання.

Зміни в роботу закладів розміщення внесла й комендантська година. Через обмеження в часі дещо ускладнюється процес поселень і виселень, основне навантаження припадає на денну зміну. Крім того, через комендантську годину працівники іноді проживають на території готелів. Також обмежено працюють ресторани та бари й інші сервіси, як-от салони краси, SPA-зони тощо. Деякі готельні послуги недоступні під час повітряних тривог. Це окремий пункт у роботі об'єктів, які запровадили посилені стандарти безпеки. Вони передбачають оповіщення гостей про повітряні тривоги та їх завершення, облаштування, де це можливо, безпечних місць/укриттів, у яких люди можуть перечекати небезпеку, тощо.

Як показує практика, більшість проектів та планів щодо розбудови готелів були призупинені. Але не можна не відзначити, що за цей воєнний час було відкрито два нових об'єкти: Ribas Rooms у Білій Церкві на Київщині та Emily Resort поблизу Львова. Обидва проекти перебували на завершальній стадії розвитку. Також незабаром очікується відкриття готелю Best Western Plus Market Square у Львові. Окрім того, у воєнний час компанія Ribas Hotels підписала три

контракти на проектування та будівництво нових готелів. У портфелі компанії зараз близько 20 проектів, половина з яких розташовані на заході країни і не були поставлені на паузу. Vertex Hotel Group, незважаючи на вплив війни на попит на ринку, планує завершити ребрендинг готелю «Лондонська» в Одесі, який приєднається до мережі Best Western Collection і незабаром перезапуститься. Незважаючи на те, що ситуація є непередбачуваною і щомиті існує ризик нових атак, український бізнес і готельний ринок, зокрема, намагається адаптуватися, виживати і навіть розвиватися.

Література:

1. Співак Л.С. Формування ринку послуг в трансформаційній економіці : дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.01.01. К., 2002. 192 с.
2. Апопій В.В. Організація і технологія надання послуг : навч. посіб. К. : Академія, 2006. 312 с.
3. Педагогіка туризму. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. /За ред. проф. Федорченка В.К., проф. Фоменка Н.А., Скрипник М.І., Цехмістрової Г.С. К. : Видавничий Дім «Слово», 2004. 296 с.