**ОПТИМІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ КРИЗИ (НА ПРИКЛАДІ ТОВ «Л.А.Р.К.»)**

**OPTIMIZATION OF THE HOTEL BUZINESS IN A CRIZIS (FOR EXAMPLE LLC «L.A.R.K»)**

Керівник ст.викл.кафеди міжнародного менеджменту та інновацій Швагірева В.С**.**

Здобувач бакалавріату Кільянова У. О.

Head of the Senior Department of International Management and Innovation Shvagireva V.

Bachelor Hubar Kiluanova Uliana

**Анотація.** У статті визначено, що сьогодні підприємства сфери готельного господарства опинилися в умовах глибокої кризи, пов'язаної з військовим конфліктом на сході країни та рецесією фінансово-економічної системи. Питання державної підтримки та створення інноваційного механізму розвитку є на сьогодні актуальним стратегічним питанням. У розрізі означених проблем метою статті є окреслення стратегії розвитку підприємств готельного господарства в поточних і пост конфліктних умовах. У процесі дослідження застосовувалися загальноприйняті методи вивчення: абстрактно-логічний, системного аналізу та економіко-математичного моделювання. За результатами проведеного аналізу досвіду формування інноваційних механізмів, зокрема “інноваційних крапок”, визначено, що цей напрям вибудовує перспективи відновлення поряд з іншими галузями і готельний бізнес. Зазначено, що економіка України потерпає від неякісного регулювання та демонструє неспроможність уряду керувати ситуацією в країні.

Подальшими перспективними дослідженнями є оцінка витрат на відновлення інфраструктури туризму у Донецькому та Луганському регіонах, а також визначення перспектив їхньої інвестиційної політики.

**Ключові слова:** готельні підприємства, пандемія, бізнес, економіка, дослідження, стандарти гостинництва, готельна індустрія, світова криза.

**Annotation.** The article stipulates that today Enterprises of hotel industry found themselves in a deep crisis related to the military conflict in the east and the recession financial and economic system. State support and the creation of innovative mechanism is currently pressing strategic issues. In the context of the aforementioned problems defining the purpose of the article is an enterprise development strategy in the current hotel management and post-conflict situations. The study used accepted methods of study: abstract, logical, system analysis and economic-mathematical modeling. As a result of the experience gained from the formation of innovative mechanisms, including "innovative points" determined that this area is building recovery prospects along with other industries and hotel business. It is noted that Ukraine's economy suffers from poor management and demonstrates the government's inability to manage the situation in the country.

Further prospective research is to evaluate the cost to restore tourism infrastructure in Donetsk and Lugansk regions and perspectives of their investment policy.

**Key words.** Hotel enterprises, pandemic, business, economics, research, hospitality standards, world crisis.

Вітчизняна соціально-економічна система демонструє сьогодні дива виживання: на фоні провальних дипломатичних, фінансових та політичних дій вона спроможна працювати і продукувати певний економічний ефект. Але якщо виробничі підприємства задовольняють фізіологічні потреби, на яких споживачі особливо не зекономлять, сфера послуг  на межі виживання. Зокрема це стосується консалтингових, аутсорсингових та подібних послуг. Основними їхніми клієнтами виступають юридичні особи, які намагаються в цих кризових умовах оптимізувати витрати. Найвагоміші втрати переживає також готельно-ресторанний бізнес, адже споживачі заощаджують на відпочинку. А в’їзний туристичний потік «побоюється» військових ризиків, тому невпинно скорочується. В свою чергу зниження реальних доходів населення України негативно впливає також і на внутрішній туризм, який також обмежується терористичними загрозами.

В цих умовах підприємствам готельного господарства важко здійснювати та прогнозувати діяльність, орієнтуватися на перспективні напрямки інвестування.

Тому оцінка економічної доцільності здійснення готельного бізнесу та оцінка потенціалу до розвитку виступають на сьогодні актуальним стратегічним питанням. Особливо з точки зору соціальної ефективності та підтримки сфери державою.

Таким чином, актуальність обраної теми визначається можливістю готельного бізнесу приймати активну участь у реанімації економіки і відновленні її привабливості для інвестицій.

Пандемія COVID-19 спричинила значні збої в бізнесі в усьому світі, особливо вплинувши на подорожі та туризм. У відповідь уряди та підприємства нашої країни вжили радикальні заходи, щоб зменшити вплив вірусу та пом’якшити відповідні збитки для бізнесу. Завдяки різноманітним реакціям для подолання цієї конкретної кризи, загальному антикризовому менеджменту довелося прийняти низку рішень для подолання наступних проблем:

– щоб впоратися з низьким попитом;

– відновити зусилля по залученню нових клієнтів.

З точки зору довгострокового впливу цих відповідей, вважалося, що численні об’єкти нерухомості назавжди закриються, характер міжнародної гостинності стане більш консолідованим, а також відбудуться довгострокові зміни в діяльності та підвищення ефективності.

Через пандемію Covid-19 світову економіку було зупинено майже відразу. Пандемія поставила індустрію гостинності перед безпрецедентним викликом. Стратегії з вирівнювання кривої COVID-19 такі, як блокування спільнот, соціальне дистанціювання, накази залишатися вдома, обмеження на поїздки та пересування призвели до тимчасового закриття багатьох підприємств готельного бізнесу та значного зниження попиту на підприємства, яким було дозволено продовжувати роботу. Майже всім ресторанам було запропоновано обмежити свою діяльність лише їжею виносу.

Обмеження, накладені владою на поїздки та накази залишатися вдома, призвели до різкого зниження заповнюваності готелів та доходів. Проте процес повторного відкриття почався повільно, і влада почала послаблювати обмеження, наприклад, дозволяти ресторанам, де можна пообідати, відкриватися з обмеженою місткістю за дотримання суворих правил соціального дистанціювання та поступово скорочувати обмеження на внутрішні та міжнародні поїздки.

У той час як індустрія гостинності повільно відновлюється, криза COVID-19 продовжує глибоко впливати на те, як працює готельний бізнес. Очікується, що підприємства готельного бізнесу внесуть істотні зміни у свою діяльність у бізнес-середовищі COVID-19, щоб забезпечити здоров'я та безпеку співробітників та клієнтів, а також підвищити готовність клієнтів заохочувати їх до бізнесу.

Ця пандемія також, ймовірно, вплине на дослідницьку програму вчених, які займаються готельним маркетингом і менеджментом. Очікується, що у зв'язку з безпрецедентними проблемами, з якими зіткнулася індустрія гостинності в епоху COVID-10, вчені у галузі гостинності змінять фокус своїх досліджень на розробку рішень для галузі. Дослідник індустрії гостинності повинен буде дати відповіді на низку найважливіших питань, таких як: «Як клієнти ставляться до заступництва ресторану чи готелю під час коронавірусу? Чи готові вони повернутися? Якщо ні, що змусить їх повернутися?»

Результати дослідження показують, що близько чверті клієнтів почуватимуться комфортно у сидячих ресторанах лише тоді, коли здатність їхніх спільнот тестувати, відстежувати та ізолювати випадки COVID-19 значно покращиться. Близько 18% клієнтів будуть почуватися комфортно, вирушаючи в пункт призначення і зупиняючись в готелі, тільки якщо в цьому пункті призначення дуже мало випадків захворювання на COVID-19 і є можливість тестувати, відслідковувати та ізолювати випадки захворювання на COVID-19.

Попередні результати також показують, що більшість клієнтів ресторанів (64,71%) і більшість клієнтів готелів (70,42%) вважають, що використання різних технологій у наданні послуг буде необхідно в умовах COVID-19, щоб звести до мінімуму людський фактор. контакт із людиною (приклади: сервісні роботи, безконтактні платежі, такі як Apply pay або безконтактні банківські картки, цифрові меню, які можна переглядати на особистих мобільних пристроях за допомогою QR-кодів, безконтактні цифрові платежі, вхід без ключа, безконтактні ліфти тощо.

Ці результати переконливо свідчать про те, що інтеграція та впровадження технологій у готельному бізнесі, ймовірно, стануть невід'ємною частиною у найближчому майбутньому. У той час як дослідники готельного бізнесу роками вивчали використання різних технологій у наданні послуг гостинності, більшість цих досліджень було зосереджено на впровадженні неінтелектуальних технологій. Нещодавні розробки в галузі штучного інтелекту (ІІ) та технологій роботів для соціальних служб дозволили використовувати технології ІІ у наданні послуг, і пандемія Covid-19 може прискорити популярність таких технологій з міркувань громадської безпеки. Тому для дослідників індустрії гостинності дуже важливо вивчити, як використання ІІ-пристроїв при наданні послуг вплине на операції, співробітників та клієнтів. Крім того, дуже важливо виявити фактори, як фізичні, так і психологічні.

У той час як пандемія COVID-19 поставила перед індустрією гостинності та академічними колами незвідані проблеми, вона також надає великі можливості для досліджень для вчених у галузі гостинності. Масштаби цієї кризи та її руйнівні наслідки для операцій, співробітників та клієнтів не мають собі рівних у порівнянні з попередніми кризами. Тому, хоча використання попередніх концептуальних і теоретичних основ може принести користь майбутнім дослідженням, дуже важливо генерувати нові знання, які можуть допомогти галузі зрозуміти, як перетворити свою діяльність відповідно до нових потреб та бажань клієнтів у зв'язку з пандемією COVID-19.

Список використаних джерел:

1. Найдьонов В. С. Як Україні вирватися із занепаду / В. С. Найдьонов // Формування ринкових відносин в Україні. - 2012. - № 9. - С. 22-26. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/**frvu**\_2012\_9\_7.pdf.

2. Махмудов А. Г. Инвестиционная политика и управление: Монография. – Донецк: "Донбасс", 2000.-592 с.

3. Борисова О. В., Яцун Л. М. Інноваційна політика на підприємствах ресторанного господарства / Л. М. Яцун, О. В. Борисова. Стратегічні напрямки розвитку підприємств харчових виробництв, ресторанного господарства і торгівлі //Матеріали Міжнар. наук. - прак. конф. (Харків, 19 листопада 2008 р.). – Харків : ХДУХТ, 2008.− Ч. 2. – С. 265−266.

4. Бовш Л. А., Карсекін В. І. Інвестиційна політика в готельному бізнесі: проблеми теорії і практики [текст]: монографія / В.І. Карсекін, Л.А. Бовш. – Харків: ХДУХТ, 2010. – 518 с.

5. Статистичні дані економіки країни [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://ukrstat.gov.ua/>.

6. Основні макропоказники економічного i соціального розвитку України на 2015 рік за прогнозами Мінекономрозвитку [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://govuadocs.com.ua/docs/124/index-19195-3.html.

7. Світовий банк: економіка України впаде на 5% [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://forbes.ua/ua/news/1372842-svitovij-bank-ekonomika-ukrayini-vpade-na-5>.

8. Софи Ламброскини. Новые инструменты для рынков капитала Украины // Инвестгазета - 09. – 15.02.2009 – с. 56-57.

9. Інвестиційний клімат в Україні змушує готельний бізнес йти до Європи [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://newsradio.com.ua/2013_07_05/nvestic-jnij-kl-mat-v-Ukra-n-zmushu-gotelnij-b-znes-jti-do-vropi-ekspert/>

References:

1. Naidonov, V. S. (2012), “Yak Ukraini vyrvatysia iz zanepadu”, Formuvannia rynkovykh vidnosyn v Ukraini, vol. 9, pp. 22-26, [Online], available at: <http://nbuv.gov.ua/j-pdf/frvu_2012_9_7.pdf> .

2. Mahmudov, A. G. (2000), Investicionnaja politika i upravlenie [Investment policy and management], "Donbass", Doneck, Ukraine, p.592.

3. Borysova, O.V. and Yatsun, L. M. (2008), “Innovatsiina polityka na pidpryiemstvakh restorannoho hospodarstva”, Stratehichni napriamky rozvytku pidpryiemstv kharchovykh vyrobnytstv, restorannoho hospodarstva i torhivli //Materialy Mizhnar. nauk. - рrak. konf. (Kharkiv, 19.11.2008), Part. 2, KhDUKhT, Kharkiv, Ukraine, pp. 265−266.

4. Bovsh, L.A. and Karsekin, V.I. (2010), Investytsiina polityka v hotelnomu biznesi: problemy teorii i praktyky [Investment policy in the hospitality industry: problems of theory and practice], KhDUKhT, Kharkiv, Ukraine, p.518.

5. Statystychni dani ekonomiky krainy, [Online], available at: <http://ukrstat.gov.ua/> .

6. Osnovni makropokaznyky ekonomichnoho i sotsialnoho rozvytku Ukrainy na 2015 rik za prohnozamy Minekonomrozvytku, [Online], available at:  <http://govuadocs.com.ua/docs/124/index-19195-3.html> .

7. Svitovyi bank: ekonomika Ukrainy vpade na 5%, [Online], available at:  <http://forbes.ua/ua/news/1372842-svitovij-bank-ekonomika-ukrayini-vpade-na-5>.

8. Sofi Lambroskini (2009), “Novye instrumenty dlja rynkov kapitala Ukrainy”, Investgazeta, vol. 09, 15.02.2009, pp. 56-57.

9. Investytsiinyi klimat v Ukraini zmushuie hotelnyi biznes yty do Yevropy, [Online], available at:  <http://newsradio.com.ua/2013_07_05/nvestic-jnij-kl-mat-v-Ukra-n-zmushu-gotelnij-b-znes-jti-do-vropi-ekspert/>