

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-27>

УДК 338.48:640.4]:005.412(06)

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ГОСТИННОЇ ІНДУСТРІЇ: ПРОЕКТНИЙ ПІДХІД

MODERN TRENDS IN THE DEVELOPMENT OF THE HOTEL INDUSTRY: A PROJECT APPROACH

Сушко Наталія Валеріївнакандидат історичних наук,
Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2201-0755>**Sushko Natalia**

Rauf Ablyazov University East European

У сучасних реаліях, готельна індустрія, як і більшість галузей економіки, опинилась у скрутному становищі, що вплинуло на кількість гостей, готелів, якість та обсяги послуг та персонал. Вітчизняний ринок готельних послуг характеризується певною нестабільністю та обмеженістю, значною невідповідністю вартості послуг їхній якості тощо. У статті досліджено сучасний ринок готельної індустрії, визначено особливості функціонування та розвитку підприємств готельного комплексу з позиції організації та управління. Проаналізовано фактори стратегічного розвитку готельного бізнесу в Україні. За результатами дослідження обґрунтовано необхідність розробки певних механізмів відновлення та розвитку готельної індустрії на основі проектного підходу. Здійснене дослідження дозволило сформулювати основні напрями стратегічного розвитку готельного господарства з використанням сучасних технологій та попиту гостей.

Ключові слова: готель, готельна індустрія, гості, проектування, проектний підхід, колективне розміщення, технології, новації.

The hotel industry is one of the most important components of the wider service industry, catering for customers who require overnight accommodation. It is closely associated with the travel industry and the hospitality industry, although there are notable differences in scope. Currently, there are a number of problems in Ukraine regarding the organization of hotel activities. In particular, the Ukrainian market of hotel services is characterized by certain instability and limitations; the predominant discrepancy between the quality of hotel services and the price offers for the services of hotel business enterprises, etc. The purpose of this study is to determine the current state of the hotel industry in Ukraine and to substantiate the approaches of designing the development of the industry. The article specific features of the functioning and development of enterprises of the hotel complex in the modern realities of Ukraine and the world community, including institutional, organizational and managerial aspects, are considered. The article is devoted to the analysis of strategic development factors of hotel business in Ukraine. The elements of the hospitality industry are characterized, and the evolution of this concept in the scientific works of domestic and foreign authors is evaluated. The need to form a project approach to the revival of the hotel business is due to the instability of macroeconomic and geopolitical factors, the presence of crisis phenomena that preserve a long-term negative effect in the economy of the service sector. The conducted research allows us to conclude that the scientific and theoretical foundations of management of the hospitality industry continue to develop in difficult economic conditions, considering positive domestic and international experience. The author formulates the main directions of the strategic development of the hotel industry using modern technologies and guest demand.

Keywords: hotel, hotel industry, guests, design, project approach, collective accommodation, technologies, innovations.

Постановка проблеми. Наразі, суспільство розвивається набагато динамічніше, ніж будь-коли, адже сучасні соціальні потреби, новітні технології, економічні та демографічні трансформації, призводять до незворотних змін у житті суспільства та способах

ведення бізнесу. Зазначені зміни не оминули й готельну індустрію.

В умовах сьогодення, розвиток готельної індустрії перебуває під впливом трансформації систем управління. Так, поширення COVID-19 та масштабні обмеження на

поїздки у 2020–2021 рр. продовжують завдавати шкоди світовій індустрії гостинності й у 2022 р., що насамперед має негативний вплив на галузь, а саме відбувається скорочення робочих місць та закриття готелів. Україна, є унікальною країною з особливим природно-кліматичним потенціалом, яка в перспективі має всі ресурси для підвищення конкурентоздатності економіки на основі використання її культурно-природничих можливостей [1]. Проте, щоб задовольнити всі потреби споживача туристичних послуг необхідно забезпечити комфортність його проживання, високу якість обслуговування, тобто створити атмосферу гостинності.

Наразі, в Україні існує певна низка проблем щодо організації роботи готелів. Зокрема, українському ринку готельних послуг притаманна певна нестабільність та обмеженість; переважна невідповідність якості готельних послуг ціновим пропозиціям щодо послуг підприємств готельного бізнесу тощо [2]. Відтак постає питання щодо вдосконалення проєктного підходу організації та ведення готельного бізнесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

За своїм змістом, готельна індустрія – це частина індустрії послуг, яка займається розміщенням гостей або проживанням. Відповідно до більшості визначень, «готельна індустрія» відноситься не лише до готелів, але й до багатьох інших форм ночівлі, включаючи хостели, мотелі, готелі та гостьові будинки. Проте, поняття «готельна індустрія» не включає довгострокові або постійні форми проживання.

Вивченню особливостей та сутності готельної індустрії присвятили свої роботи багато вчених. Зокрема, на думку О. Артемової та В. Козлової «готельна індустрія, як вид економічної діяльності, включає надання готельних послуг і організацію, за оплату, короткотермінового проживання в готелях, кемпінгах, мотелях і т.д.». М. Мальська вважає, що: «готельна індустрія – суть системи гостинності» [3]. В. Мазур зазначає, що «індустрія гостинності – це одна із складних та комплексних сфер, в якій завдяки зусиллям працівників задовольняються різні потреби клієнтів та споживачів послуг. У цій індустрії поєднуються різні види людської діяльності: відпочинок, харчування, туризм» [4].

Проте, варто розрізняти дефініції «готельна індустрія» та «індустрія гостинності». Адже, індустрія гостинності – це сукупність підприємств та організацій, зайнятих виробництвом товарів (основних та оборотних фондів – спо-

руд, обладнання, матеріалів тощо) для секторів гостинності та сукупність секторів та їхніх підприємств, які безпосередньо надають послуги гостинності [5].

Серед іноземних авторів існує значна кількість підходів щодо трактування даної дефініції. Проте, більшість визначень можна поділити на структурні та цільові. Так, зі структурної точки зору до визначення готельної індустрії підійшли Уокер Дж. Р., Ваген Л. та інші. Аладаг О., Косеоглу М., Кінг Б., Мехралієв Ф., Боункен Р., Фредріх В., Пеш Р., Девіс П., Бендіксон Дж. досліджували зміст готельної індустрії, з точки зору результату, на який спрямована діяльність готелів.

Отже, готельна індустрія займається виключно розміщенням гостей і наданням супутніх послуг. Через характер готельних послуг вони тісно пов'язані з індустрією подорожей і туризму.

Готельна індустрія України значно поступається розвиненим країнам світу. Але загалом, попри певне зниження темпів розвитку цієї сфери бізнесу, компанії з правильно обраною моделлю управління, сформованими кадрами й адекватним поєднанням ціни та якості продовжують функціонувати. Водночас на думку, Морозова О. В. та Морозової О. С., доводиться констатувати, що стан матеріально-технічної бази готельного комплексу, яка потребує реконструкції, є однією з найбільш істотних проблем в сучасному українському туризмі [6].

Однією з особливостей готельної діяльності є її нематеріальний характер. Тобто готельні підприємства надають туристам не готовий продукт, а особливий вид послуг. Це означає, що основою виробництва та реалізації послуг є використання матеріально-технічної бази (експлуатація інвентарю, устаткування, будівель та споруд), при цьому надання послуг не може відбуватися окремо від вже наявного матеріального продукту. Зокрема, західні дослідники зазначають, що готельна індустрія є прибутковим бізнесом, який має унікальні можливості з високою капіталомісткістю, великим ризиком та жорстким конкурентним середовищем [7; 8].

Отже, особливістю функціонування підприємств готельної індустрії є орієнтація на внутрішній потенціал; інтенсивність розвитку конкурентних переваг, оптимізацію ресурсів на відміну від сфери матеріального виробництва, більшою мірою орієнтованої на зовнішні умови. А відтак, подолання наслідків кризових явищ та розвиток даної галузі є актуальним

питанням сьогодення, як для України, так і всього розвиненого світу.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Мета даного дослідження полягає у визначенні сучасного стану готельної індустрії України та обґрунтуванні підходів проектування розвитку галузі.

Виклад основного матеріалу дослідження. Ситуація, що сьогодні склалась на рингу готельних послуг є доволі незадовільною. Вплив ковідних обмежень, загальне падіння економіки, наразі, в Україні доповнились бойовими діями та значним знищенням інфраструктури. Варто зазначити, що найбільший пік розвитку готельної індустрії в Україні спостерігався у 2019 р. (рис. 1). Так, у цей період на території України налічувалось 5,3 тис. одиниць засобів розміщення людей, із загальною кількістю 370,6 тис. місць.

Проте, наслідки ковідних обмежень, а зокрема обмеження щодо перетину кордону, призвели до скорочення кількості туристів. Так, якщо 2018 р. середня кількість осіб, що перебували у КЗР становила 7006,2 тис. осіб, то 2020 р. даний показник скоротився майже вдвічі (3379,5 тис. осіб). Негативним стало й значне скорочення іноземних туристів (рис. 2).

Утім, у 2021 р. було відмічено активізацію туристичних потоків із країн Перської затоки, що стало одним із факторів поживлення готельної індустрії. Ключовими локаціями для туристів з Саудівської Аравії стали Київ, Львів,

Одеса та Карпати. Що, відповідно, вплинуло й на середню тривалість перебування туристів у містах. Наприклад, у Львові за перших три квартали 2021 р. в середньому туристи залишалися до 4–4,5 днів, тоді як у 2019 р. цей показник становив 3,8 дня [9].

Також варто відзначити, що 2021 р. збільшилась частка внутрішнього туризму через продовження низки обмежень на виїзд із країни, зростання рівня життя серед населення загалом і необхідність у коротких заміських поїздках на один-три дні. Цей фактор викликав підвищений попит на заміські готелі, яких в Україні обмежена кількість, і здебільшого вони орієнтовані на пляжний або гірськолижний відпочинок. Такий тренд показує щорічне зростання середньої ціни та завантаження в готелях, які розташовані за дві-три години їзди від великих міст – Києва, Дніпра, Харкова, Одеси, Львова й інших [9].

Проте, досвід країн ЄС демонструє більш поживлену картину. Так, за даними евростату, у 2020 р. туризм був одним із найбільш постраждалих від пандемії коронавірусу секторів із різким падінням кількості відвідувань готелів на 51% у порівнянні з 2019 р. У 2021 р. біло відзначено ознаки відновлення: на 28% збільшилось відвідування готелів у ЄС проти 2020 р. з понад 1,8 млрд відвідувань готелів [10].

Отже, наслідки пандемії, як зазначалось раніше призвели до закриття певних закладів готельної індустрії, як в Україні, так і за кордо-

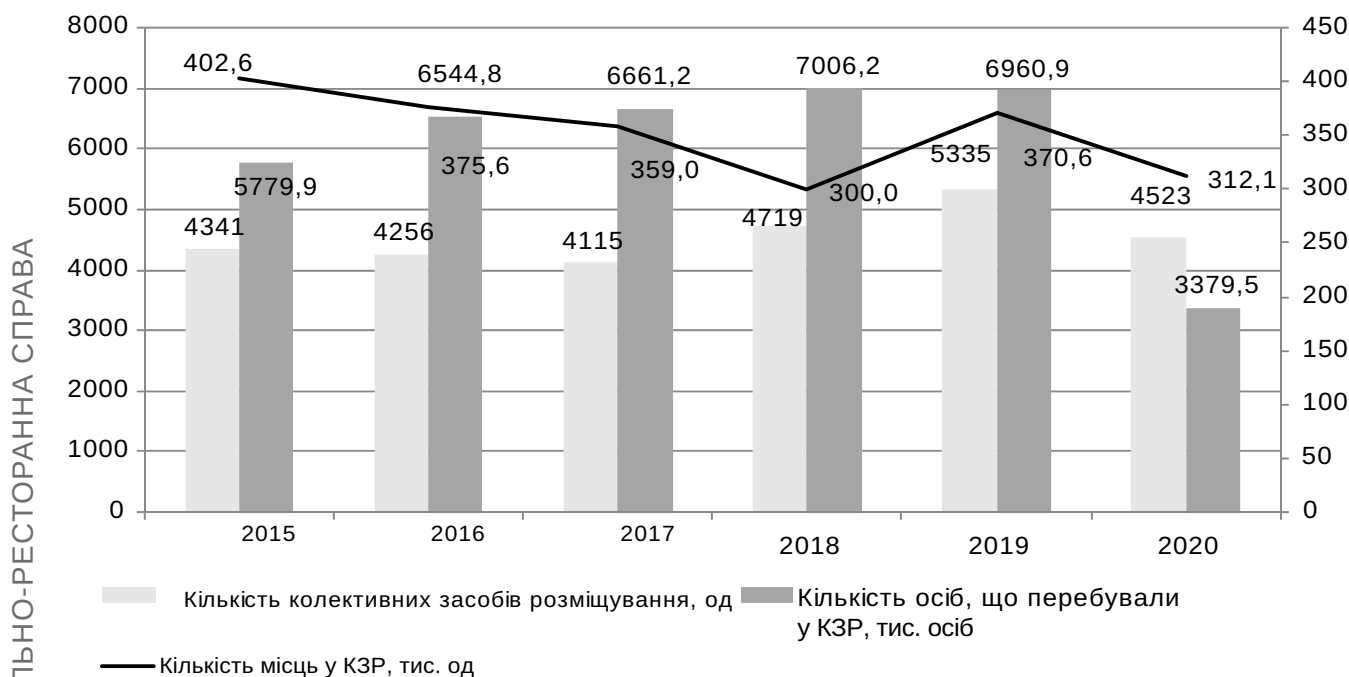


Рис. 1. Динаміка розвитку готельної індустрії у 2015–2020 рр.

Джерело: побудовано автором за даними <http://www.ukrstat.gov.ua>

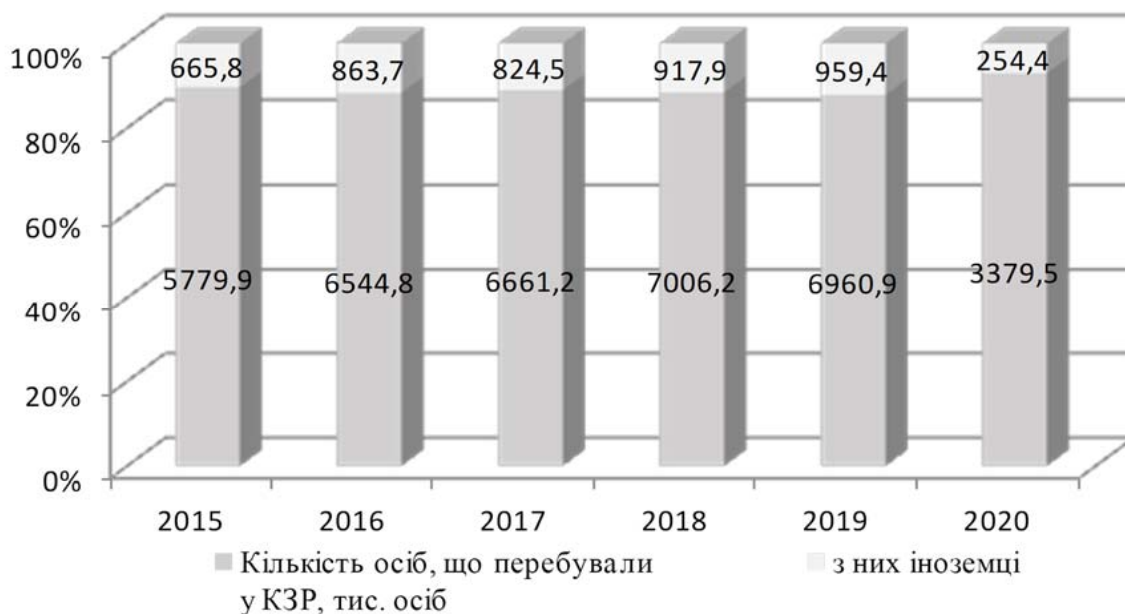


Рис. 2. Динаміка відвідувачів КЗР за 2012–2020 рр., тис. ос.

Джерело: побудовано автором за даними <http://www.ukrstat.gov.ua>

ном. Помітне похвалення, яке відмічається наразі формує нові вимоги до готелів та переліку послуг що пропонуються гостям.

Так, під впливом суспільних змін, готельні технології значно прогресували. З появою нових тенденцій і технологій, процесів та процедур відвідувачам готелів пропонують усе нові послуги та підходи обслуговування. Відтак постає питання впровадження сучасних технологій у готельне обслуговування, що підвищить й попит на послуги, й дозволить залишатись конкурентоспроможним на ринку.

Наразі, у готельній індустрії існує багато різних тенденцій, які зумовлені низкою факторів, зокрема: нові технології, зміни способу життя тощо. Саме, технології дозволяють вдосконалити та оптимізувати готельні послуги (голосове управління та голосовий пошук допомагають оптимізувати взаємодію з клієнтами; штучний інтелект – допомагає покращити персоналізацію та якість підтримки клієнтів тощо).

Сьогодні, люди більше усвідомлюють зміни клімату та роль людської поведінки, і це призвело до збільшення попиту на екологічно чисті подорожі, екологічно чисте харчування та місцевий, а не міжнародний туризм, що є наслідком зміни способу життя.

Наразі, під впливом COVID-19 значна кількість готелів змінили свій підхід до надання послуг. Так, наразі акцентується увага на безпеці та гігієні, адже вони є фактором, на основі якого значна кількість клієнтів приймають рішення щодо бронювання, оскільки гості

готелю прагнуть мінімізувати будь-які ризики, пов'язані з подорожами.

Також, протягом останніх років, значної популярності отримали безконтактні платежі, які є прикладом готельної технології, що набула популярності на тлі пандемії коронавірусу. Окрім переваг для здоров'я та безпеки, безконтактні платежі є зручними та дозволяють клієнтам здійснювати платежі набагато швидше.

Нині, чат-боти є ще однією з головних тенденцій готельної індустрії, що визначає їхню цілодобову доступність. Використання даної технології дозволяє збільшити кількості прямих бронювань, надавати автоматизовану підтримку під час бронювання та взаємодіють із клієнтами різними мовами.

Варто відзначити, що технологічний прогрес, а саме «роботизація», дістались й готельної індустрії. Наразі роботів застосовують, як консьєржів, прибиральників тощо. Також, доцільно зосередити увагу, й на такому напрямі впровадження сучасних технологій, як віртуальна реальність, адже саме даний підхід дозволяє клієнтам максимально ознайомитись з готелем та прийняти рішення щодо бронювання.

Ситуація щодо розвитку готельної індустрії в Україні, наразі, є невизначеною. Адже, на галузь, як у всьому світі, вплинула пандемія, фінансова криза, а також ведення бойових дій. Так, за даними експертів, кількість готелів у східних регіонах значно скоротилась (частково закрились, не витримавши кризову

ситуацію спричинено карантинними обмеженнями, частково зруйновані), а готелі інших регіонів, зокрема західних переформатовано під житло для вимушено переміщених осіб. Відтак, готельна індустрія України потребує перезавантаження та відбудови.

За таких умов проектування нових готелів має бути спрямовано, не лише на комфортабельність, але й бути безпечними, мати відповідні місця розміщення клієнтів.

Розвиток готельних мереж має сприяти появі найрізноманітніших сучасних форм послуг, які, своєю чергою, сприятимуть підвищенню ефективності управління готелями, а також припливу інвестицій в готельний бізнес, спрямованих з інших сфер господарської діяльності [12].

Окремі готельні тенденції можуть мати тимчасовий характер, а інші – стають постійними. Урахування всіх елементів, при проектуванні готелю та впровадженні нових готельних послуг, дозволить зайняти конкурентоспроможні позиції на ринку.

Відтак, проектуючи готель, чи розширюючи спектр послуг, варто розробити додаток мобільної реєстрації гостей, який дозволить користуватись перевагами методу входу без ключа, усуваючи необхідність чекати біля стійки реєстрації та отримувати фізичний ключ або ключ-картку. Натомість за допомогою мобільного додатку доступна безконтактна реєстрація, а готелі можуть надсилати користувачам унікальний код входу, який дозволить їм отримати доступ до помешкання та навіть до свого номера [11]. Перевагою даного підходу, також, є надсилання клієнтам рекламних повідомлень, що сприятиме збільшенню додаткових або перехресних продажів.

Ще, однією новацією у проектуванні готелів є використання підходу – розумні готелі, які містять Інтернет речей (IoT), використовуючи розумні пристрої та системи для оптимізації повсякденної роботи готелю, підвищення ефективності та покращення досвіду гостей. Розумний готель може використовувати системи опалення, вентиляції та кондиціонування повітря з підключенням до Інтернету, щоб точно налаштувати температуру та вентиляцію в кожній кімнаті для максимального комфорту та мінімальних витрат енергії [11]. Розумні готелі також можуть дозволити гостям використовувати такі технології, як телефонні додатки або голосове керування, щоб легше керувати опаленням і охолодженням, освітленням і розважальними системами. Оскільки все більше і більше людей використовують інтелектуальні технології у своїх

домівках, розумні готельні номери, будуть користуватись значним попитом.

Проектування нових готелів, у сучасних умовах, має бути спрямоване на використання екологічних матеріалів, адже в Україні, як і в усьому розвиненому світі, значної популярності набирає «екологічна свідомість». Гості готелів, які зупиняються на відпочинок, усе частіше обирають готелі де екологічне планування є основною особливістю, а також вони є максимально енергоефективними. Проте, такий підхід є привабливим і для всієї індустрії гостинності, адже екологічні ініціативи часто означають зниження поточних витрат у довгостроковій перспективі.

Як зазначалось раніше, останнім часом популярності у готельній індустрії набула віртуальна реальність. Проте, у проектуванні готелю доцільно враховувати такий напрям, як доповнена реальність. Там, де віртуальна реальність замінює реальний світ аудіо- та візуальним входом для створення ефекту занурення, доповнена реальність просто додає віртуальні елементи до реального світу [11]. Готелі можуть використовувати AR, щоб надавати інтерактивні карти та інформацію про такі послуги, як SPA, тренажерні зали, ресторани тощо. Готелі також використовують AR-ігри, щоб зробити візити своїх гостей більш приємними та незабутніми.

Отже, сучасний світ формує нові вимоги та виклики для бізнесу загалом, та готельної індустрії зокрема. Значної актуальності набувають питання впровадження сучасних технологій під час проектування готелів та розширення послуг, що пропонуються гостям.

Висновки. Готельна індустрія, це – структурна складова економічної системи, що створює готельний продукт (послугу), який, у свою чергу, має високу споживчу цінність. Основними стратегічними напрямками розвитку готельної індустрії в макроекономічних умовах можуть бути:

- формування програм, спрямованих на розвиток туристично-рекреаційної сфери, орієнтованих на різні соціальні групи, що дозволяють підвищити завантаження готельного комплексу;

- участь у проєктах державного та місцевого значення тощо.

- Готельна індустрія сьогодні потребує значного перезавантаження. Проектування нових закладів та удосконалення наявних, вимагає врахування новітніх технологій та змін настроїв та попиту клієнтів, швидкого реагування на суспільні виклики та адаптування їх до особливостей галузі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Шиманська К., Остапенко Я. Стан діяльності підприємств готельного господарства в Україні та особливості: обліково-контрольний аспект. *Вісник ЖДТУ: Економіка, управління та адміністрування*. 2014. Вип. 1(67). С. 59–67.
2. Новак У., Падюка М. Формування та облік доходів суб'єктів готельного бізнесу. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2018. № 1. С. 209–2019.
3. Мальська М., Худо В., Туристичний бізнес: теорія та практика. Навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 424 с.
4. Мазур В. Індустрія гостинності – ефективний інструмент розвитку туристичного бізнесу. *Журнал європейської економіки*. 2015. Т. 14. № 3. С. 273–286.
5. Мартієнко А., Дишкантюк О. Сутність гостинності як економічної категорії. *Економіка: реалії часу. Науковий журнал*. 2017. № 2 (30). С. 72–78. URL: <http://economics.opu.ua/files/archive/2017/No2/72.pdf> (дата звернення: 01.07.2022).
6. Морозова О., Морозов О. Індустрія гостинності: перспективи її розвитку в Україні. *Приазовський економічний вісник*. 2020. Вип. 2(19). С. 50–58. URL: http://pev.kpu.zp.ua/journals/2020/2_19_ukr/12.pdf (дата звернення: 05.07.2022)
7. Aladag O., Koseoglu M., King B., Mehraliyev F. Strategy implementation research in hospitality and tourism: Current status and future potential. *Int. J. Hosp. Manage.* 2020.
8. Bouncken R., Fredrich V., Pesch R. Configurational answer to the ongoing riddle of formal and/or emergent planning practices. *J. Bus. Res.* 2016; 69 (9): 3609–3615.
9. Нагребельна А. Готельна нерухомість в Україні: підсумки 2021 року. URL: https://propertytimes.com.ua/itogi_goda/gotelna_neruhomist_v_ukrayini_pidsumki_2021_roku (дата звернення: 25.06.2022).
10. First results for the entire year 2021: Up by 28 % compared with 2020: Tourism statistics – nights spent at tourist accommodation establishments. URL: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_statistics_-_nights_spent_at_tourist_accommodation_establishments#First_results_for_the_entire_year_2021:_Up_by_28_.25_compared_with_2020 (дата звернення: 25.06.2022).
11. Hotel Industry: Everything You Need to Know About Hotels! URL: <https://www.revfine.com/hotel-industry/> (дата звернення: 25.06.2022).
12. Sukach, O., Kozlovska, S., & Sushko, N. Modern management technologies in the hospitality industry. *Baltic Journal of Economic Studies*, 2021. 7(3), 168–176. DOI: <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2021-7-3-168-176>.

REFERENCES:

1. Shymanska, K. & Ostapenko, Ya. (2014) The state of operation of hotel enterprises in Ukraine and features: accounting and control aspect. *Bulletin of ZHTU: Economics, management and administration*, 1(67), 59–67. (in Ukrainian)
2. Novak, U. & Padyuka, M. (2018) Formation and accounting of the income of subjects of the hotel business. *Scientific Bulletin of Lviv State University of Internal Affairs*, 1, 209–2019. (in Ukrainian)
3. Malska, M. & Hudo V. (2007) *Tourist business: theory and practice. Education my*. Kyiv: Center of Educational Literature. (in Ukrainian)
4. Mazur, V. (2015) The hospitality industry is an effective tool for tourism business development. *Journal of European Economy*, 14(#3), 273–286. (in Ukrainian)
5. Martiienko, A. & Dyshkantiuk, O. (2017) Sutnist hostynnosti yak ekonomichnoi katehorii. *Ekonomika: realii chasu. Naukovyi zhurnal*, 2 (30), 72–78. Retrieved from: <http://economics.opu.ua/files/archive/2017/No2/72.pdf>. (in Ukrainian)
6. Morozova, O. & Morozov, O. (2020) Hospitality industry: prospects for its development in Ukraine. *Prirazov Economic Herald*, 2(19), 50–58. Retrieved from: http://pev.kpu.zp.ua/journals/2020/2_19_ukr/12.pdf (in Ukrainian)
7. Aladag, O. and et (2020). Strategy implementation research in hospitality and tourism: Current status and future potential. *Int. J. Hosp. Manage.*
8. Bouncken, R., Fredrich, V. & Pesch, R. (2016) Configurational answer to the ongoing riddle of formal and/or emergent planning practices. *J. Bus. Res.*; 69 (9), 3609–3615.
9. Nagrebelna, A. (2022) Hotel real estate in Ukraine: results of 2021 Retrieved from: https://propertytimes.com.ua/itogi_goda/gotelna_neruhomist_v_ukrayini_pidsumki_2021_roku (in Ukrainian)
10. First results for the entire year 2021: Up by 28% compared with 2020: Tourism statistics – nights spent at tourist accommodation establishments. Retrieved from: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Tourism_statistics_-_nights_spent_at_tourist_accommodation_establishments#First_results_for_the_entire_year_2021:_Up_by_28_.25_compared_with_2020.
11. Hotel Industry: Everything You Need to Know About Hotels! Retrieved from: <https://www.revfine.com/hotel-industry>.
12. Sukach, O., Kozlovska, S., & Sushko, N. (2021). Modern management technologies in the hospitality industry. *Baltic Journal of Economic Studies*, 7(3), 168–176. DOI: <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2021-7-3-168-176>.