

**УДК 338.483.13:392.72**

**І. Підкамінний**

*канд. екон. наук,  
доцент кафедри менеджменту*

**А. Марняло, А. Чапля**

*здобувачі вищої освіти,  
Київський національний  
торговельно-економічний університет*

## **ВПЛИВ ПАНДЕМІЇ COVID-19 НА РОЗВИТОК СФЕРИ ГОСТИННОСТІ**

Світова пандемія значно вплинула на сферу культури та туризму в Україні. Унаслідок карантинних обмежень з'явилися нові тенденції та тренди в нішах туристичного та ресторанного бізнесу. Аби зберегти інтерес людей та робочі місця для співробітників, власники бізнесів, пов'язаних із туристичною та ресторанною сферою, почали вигадувати досить значну кількість нововведень, зокрема: онлайн-послуги з бронювання, доставляння, дозвілля тощо.

*Мета роботи* – дослідження нових трендів та тенденцій у сфері гостинності та дозвілля в Україні в період пандемії COVID-19.

Пандемія COVID-19 стала причиною зривів у світовій економіці. Особливо постраждала туристична сфера, яка надавала величезну кількість робочих місць. Спалах COVID-19 створив безпрецедентні обставини для німецької галузі туризму й гостинності та продовжує заважати цьому сектору, порушуючи важливі питання щодо теперішнього та майбутнього його виживання [1]. Через карантинні обмеження Україна та інші країни закрили свої кордони, що спричинило значний спад попиту на послуги готелів. Також постраждали власники ресторанів і кафе. Мільйонні збитки, зменшення робочих місць, несвоєчасна виплата заробітної платні, проблеми з виплатою оренди та безліч інших проблем змусили рестораторів шукати нові можливості та ніші для подальшої роботи цієї сфери.

Сучасні тенденції в ресторанному бізнесі потребують нових методів задоволення потреб споживачів. Щоразу більше людей

переходить на онлайн-замовлення та онлайн-бронювання послуг у ресторанах, особливо актуальним це стало в період пандемії COVID-19. Реальна проблема, яка турбує споживачів, – це бажання насолоджуватися стравами з улюблених ресторанів, не виходячи з дому. Саме тому ресторани активно почали розвиватися в ніші онлайн-послуг. Замовлення можна зробити тепер як через особистий сайт ресторану, так і за допомогою сервісів доставляння: «Glovo», «Raketa» та ін. Проте у разі з офіційним сайтом ресторану клієнти зіткнулися з низкою таких проблем: електронні меню не завжди зрозумілі, велика вірогідність, що замовлення доставлять невчасно, або споживач неправильно зробить замовлення через незручність інтерфейсу. А у разі з сервісами доставляння, проблеми такі: недобросовісність кур'єрів (можлива розбіжність між тим, що в чеку, та тим, що поклав кур'єр), невідповідність реальної вартості та ціни на сайті сервісів, велика вартість послуг за доставляння.

Карантин змусив готельний бізнес переорієнтуватися на внутрішній туризм. Колись, послугами готелів користувалися здебільшого іноземні туристи, а через закриття кордонів та неможливість українців відпочивати на звичних для них курортах усе змінилося. Цього літа українці подорожують своєю країною значно більше, ніж торік. Це визнають і експерти, і туристичні оператори, і навіть компанії мобільного зв'язку, які фіксують аномально велику кількість абонентів на українських курортах. За їхніми даними, відвідування курортів Одещини, Миколаївщини та Херсонщини у червні 2020 року зросло на 30 % порівняно з минулим роком [2]. Попри це чимало пов'язаних із туризмом бізнесів відчули значний вплив нових обмежень та пересторог серед відвідувачів. Щоб мінімізувати ризики, які спричинила пандемія коронавірусу, було запроваджено забезпечення справедливого балансу між захистом туристів та інтересами працівників туристичної галузі [3]. Неодмінне використання засобів індивідуального захисту (захисні маски, рукавички, антисептичні засоби), а також регулярна дезінфекція територій, дотримання дистанції між відвідувачами та ін.

Пандемія COVID-19 стала новим викликом для мистецько-культурного життя нашої країни. Через карантинні обмеження було припинено діяльність музеїв, театрів, кінозалів, бібліотек тощо. Проте чимало проєктів та установ перевели свою діяльність в онлайн-формат,

зумовлюючи велике зацікавлення у суспільстві. Також в онлайн-формат перейшли дитячі школи розвитку та спортивні, музичні, мистецькі секції. Сьогодні, в онлайн-форматі можна побувати на екскурсіях у відомих музеях, не покидаючи власної домівки (museums.authenticukraine.com.ua); Національний академічний драматичний театр імені Івана Франка (усі архівні вистави, бенефіси транслюють о 19:00 на офіційному ютуб-каналі театру); NAMU (Національний художній музей) та багато іншого [4]. Отже, навіть під час карантину дозвілля можна організувати на високому рівні, не порушуючи обмеження, які спричинила пандемія.

Незважаючи на те, що світова пандемія внесла свої корективи в діяльність туристичної та готельно-ресторанної сфери, нововведення в цих нішах значно поліпшили ситуацію. Важко сказати, скільки часу знадобиться, аби повністю вийти з кризи та вивести рівень гостинності на стабільний рівень. Проте на цьому етапі настрої у туристичній та ресторанній сфері є позитивними і руки ніхто опускає не збирається. Пропонуючи безпечні онлайн-послуги, відпочинок, дозвілля, ніші готельно-ресторанного та туристичного бізнесу розвиваються, підлаштовуються під нові обставини та виходять на новий, більш сучасний рівень.

*Ключові слова:* пандемія, гостинність, туризм, ресторани, нововведення.

### **Список використаних джерел**

1. Hospitality and tourism industry amid COVID-19 pandemic [Electronic resource]. – Access mode: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7528873/>
2. Почути український бізнес в умовах пандемії [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ua.undp.org>
3. Пандемія COVID-19 та її наслідки у сфері туризму в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ntoukraine.org/assets/files/EBRD-COVID19-Report-UKR.pdf>
4. Дозвілля в умовах карантину: які заходи доступні онлайн [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://lpnu.ua/news/2020/dozvillya-v-umovah-karantynu-yaki-zahody-dostupni-onlayn>