

МАРКЕТИНГОВА ТРАНСФОРМАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ COVID-19

Лілія Іванова
к.е.н., доцент

*Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського (Україна)*

Ольга Вовчанська
к.е.н., доцент

Львівський торговельно-економічний університет (Україна)

Дослідження підтверджують, що пандемія COVID-19 вплинула на всі галузі економіки, а готельна індустрія найбільше постраждала, позаяк не може бути успішною без найважливішого компонента – гостей. Пандемія ж майже цілковито вилучила цей елемент, його замінили незаповнені номери, вільні ресторани, порожні приміщення для конференцій, нарад та інших івентів.

Світові готельні бренди доволі оперативно відреагували на абсолютно нову ринкову ситуацію через розроблення нових стандартів роботи, створення альянсів і нових бізнес-концепцій. Так, готельний ланцюг «Marriott International» розробив додаткові стандарти чистоти та заходи гарантування безпеки, запровадивши понад 3200 безконтактних послуг. У готельному бізнесі актуалізувалося питання гнучкої зміни статусу номерного фонду і, наприклад, компанія «Minto» оперативно перетворила один зі своїх готелів в апартаменти преміум-класу для довгострокової і короткострокової оренди. Зростає попит на послуги готельних підприємств, що перебудовують свої заклади у житлові комплекси або комплекси апартаментів. У період істотного зниження попиту частина готелів вирішила реконструювати та реновувати свої об'єкти. Загальним трендом у всіх сегментах готельного бізнесу стала оптимізація і суттєве скорочення витрат. Приміром, об'єднання IHG і «Accor» у найбільшу світову мережу готелів дало змогу істотно знизити операційні витрати [1].

Для подолання кризи готельний бізнес адаптує свій продукт до нових реалій. Наприклад, світові готельні мережі, зокрема «Radisson» і «Accor», практикують поєднання готелів з офісними центрами, коворкінг. У низький сезон частину номерів без переобладнання надають в оренду під мікроофіси, де в одному номері працює одна людина за денним фіксованим тарифом з 9 ранку до 9 вечора. Запроваджують також фіксований добовий тариф, якщо

потенційному орендареві офісу потрібно використовувати номер і вночі. «Ribas Hotels Group» розглядає таку можливість і для українського ринку.

COVID-19 став принципово новим чинником, що суттєво впливає на купівельну поведінку подорожніх. Мандрівники віддають перевагу мініготелям, котеджам, бунгалю та іншим нетрадиційним засобам розміщення, що дає змогу розосереджувати потоки людей і дотримуватися відносної ізоляції гостей. Поширення віддаленого формату роботи спричинило зростання попиту на розміщення в приватних володіннях на тривалий термін [3].

На початку 2020 р. у світі було понад 700 тис. готелів та курортів загальною кількістю понад 4 млн номерів. Готельний ринок США представлено щонайменше 91 тис. готелів та мотелів, а частка готелів перевищує 57%. Їхній сукупний щорічний дохід перевищує 194 млрд доларів США. Готельна мережа Hilton залишається найвагомим світовим брендом гостинності, її вартість зросла на вражаючі 35%, незважаючи на пандемію COVID-19 [1]. Європейський готельний ринок через пандемію COVID-19 зафіксував безпрецедентне зниження RevPAR у 2020 р., зменшившись на 70% до приблизно 24 євро (дані STR data External). Це спричинило зниження заповнюваності до 27% (або на 63%), тоді як ADR знизився на 18% до 92 євро [2].

Незважаючи на деяку інертність готельної індустрії, у 2020 р. вона не мала часу ні на роздуми, ні на помилки, позаяк потрібно було швидко підлаштуватися під швидкозмінні ринкові обставини, чільні тренди, поширювати інсайти, переформатувати маркетингову діяльність. Серед ключових трендів, спричинених пандемією, домінують оптимізація і адаптація під карантинні обмеження усіх бізнес-процесів. Наприклад, деякі готелі ліквідували департамент «Food and Beverage», інші готельні заклади перевели рецепції тільки на денні зміни, а частина готелів перейшла на роботу без рецепції. Передусім готелі зазнали модернізації завдяки обладнанню їхніх номерів новими кодовими замками. Їх відчиняють і зачиняють віддалено за допомогою Wi-Fi або кодів, які система відправляє гостям після оплати номера. Це дало змогу не тільки оптимізувати витрати, але і водночас поліпшити сервіс для клієнта. Відділ бронювання багатьох готелів виконувати роль консьерж-сервісу у режимі 24/7, відповідає на запитання і побажання гостей. Бронювання, оплата, поселення та виселення при цьому повністю автоматизовано, окрім людського чинника.

За даними Британської аудиторської компанії «Ernst&Young» (EY), в Україні до початку карантину завантаженість номерів мала позитивну динаміку в 4- та 5-зіркових готелях. Оскільки більшість готелів не працювала в період карантину, а також з огляду на пандемічні обмеження за підсумками першого півріччя 2020 р. у цьому сегменті зафіксовані рекордно низькі операційні показники. Так, за даними «Cushman & Wakefield Ukraine», у першому пів-

річчі 2020 р. Rack rates знизилися для всіх категорій готелів як у доларах, так і в гривнях (порівняно з аналогічним періодом попереднього року). При цьому зниження вартості проживання у готелях, що функціонують в сегментах «Upscale» і «Upper Midscale», було найбільшим. Залежно від типу готелю показник Rack rates були різними. Зокрема, Rack rates для апартаментів продемонструвала одне з найбільших знижень (у середньому близько 30 % в доларовому еквіваленті). Знизилася й прибутковість на номер (RevPAR). За даними аналітиків компанії «CBRE Ukraine», зниження становило 63 % порівняно з попереднім роком. Найбільше зменшилася завантаженість готелів у сегменті класу люкс [4, 6].

У період пандемії COVID-19 попит на готельні послуги в Україні формується майже тільки завдяки внутрішньому туризму, що зазнав активного стимулювання через проект «Мандруй Україною», який створило Державне агентство розвитку туризму. Поки що короткострокова переорієнтація з зовнішніх туристів на вітчизняних позитивно позначається на показниках операційної діяльності готелів у рекреаційному сегменті. Відновленню бізнес-сегменту готельної індустрії перешкоджає обмеження на в'їзд іноземцям, а також скорочення багатьма компаніями витрат на відрядження. Для додаткових джерел доходу готелі почали впроваджувати формат тривалої оренди номерів і нові сервіси, а курортні готелі – розширення сезону або взагалі цілорічне функціонування для різних цільових аудиторій улітку і взимку.

Провідною тенденцією готельної індустрії України у 2020 р. стала підвищена увага до безпеки гостей. Окрім дотримання необхідних заходів (маски, температурний скринінг, дезінфектори, соціальна дистанція), пандемія підштовхнула готельну галузь до ще більшої діджиталізації і активного впровадження безконтактних систем бронювання номера, замовлення різних сервісів (прання, прасування, прибирання), вибору страв з меню, виклику ліфта, входу в номер тощо. Передбачається, що незабаром у готельному бізнесі з'являться нові формати: колівінг, закриті апарт-готелі, готельні комплекси із повним інфраструктурним циклом, комфортні для тривалого проживання, де, окрім спа, паркінгу та конференц-залів, будуть надавати якісні побутові послуги, організовані простори для повноцінних занять спортом, покупок, а також усі умови для віддаленої роботи [5].

Експерти готельного бізнесу вважають можливою появу гібридних форматів гостинності, але, на наш погляд, потрібно враховувати, що саме готелі пропонують професійний сервіс, а також високий рівень захисту і безпеки. Подальша ситуація у готельному бізнесі в Україні залежатиме, зокрема, від рішень уряду щодо тимчасових обмежень в'їзду на територію країни, динаміки захворюваності та від того, наскільки нашу державу вважатимуть безпечною для відвідування туристи з-за кордону.

Список використаних джерел

1. 109 Hospitality Statistics You Must Know: 2021/2022 Data Analysis & Market Share. URL: <https://financesonline.com/hospitality-statistics/>
2. COVID-19: Hotel Industry Impact. URL: <https://str.com/data-insights-blog/coronavirus-hotel-industry-data-news>.
3. Вовчанська О. М. Конфігурація світового ринку туристичних послуг в умовах пандемії COVID-19 / О. М. Вовчанська, Л. О. Іванова / *Débats scientifiques et orientations prospectives du développement scientifique: collection de papiers scientifiques «ΛΟΓΟΣ» avec des matériaux de la I conférence scientifique et pratique internationale (Vol. 1)*, Paris, 5 février 2021. VinnytsiaParis: Plateforme scientifique européenne & La Fedeltà, 2021. – С. 115–118.
4. Готельний ринок після локдауну. URL: <https://commercialproperty.ua/analytics/gotelniy-rinok-pislya-lokdaunu/>
5. Обзор рынка отелей: как восстанавливаются гостиницы Украины. URL: <https://thepage.ua/real-estate/gostinichnyj-gynok-ukrainy-glavnye-trendy-za-1-polugodie-2020-goda>.
6. Падіння завантаженості, зниження Rack rates та складне відновлення: готельний бізнес під час COVID 19. URL: https://propertytimes.com.ua/gostinichnaya_nedvizhimost/padinnya_zavantazhenosti_znizhennya_rack_rates_ta_skladne_vidnovlennya_gotelniy_biznes_pid_chas_covid_19.