

С. С. Беляєва, О. Б. Куракін, Л. Г. Бишовець

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНІ АСПЕКТИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛІВ І ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ ПІД ЧАС ПАНДЕМІЇ НА COVID-19

У статті досліджено сучасні тенденції та умови забезпечення в Україні якості послуг готелів і закладів розміщення під час пандемії на COVID-19. Проведено аналіз інформативно-аналітичної бази, нормативно-правових документів України, рекомендацій фахівців галузі туризму та готельно-ресторанного бізнесу щодо позитивного досвіду країн світу стосовно умов організації та надання послуг у готелях та інших закладах розміщення в період пом'якшення карантину та за необхідності дотримання відповідних правил поведінки та організації обслуговування. Досліджено й обґрунтовано необхідність системного підходу до управління персоналом готелів і різноманітних закладів розміщення, розробки та впровадження комплексу навчання щодо поведінки під час виконання своїх обов'язків у разі виявлення серед гостей або персоналу хворих на COVID-19 та інші захворювання. Розглянуто пропозиції від Асоціації індустрії гостинності й Української асоціації медичного туризму до державних органів влади щодо правил поведінки в готелях та інших закладах розміщення з метою безпеки та упередження фактів поширення захворювання на COVID-19. Акцентовано увагу на організаційно-економічних аспектах посилення відповідальності керівної ланки в управлінні готельним господарством щодо необхідності контролю персоналу за дотриманням правил обслуговування гостей, дотримання технічного та технологічного регламенту виконання виробничо-господарських завдань.

Ключові слова: безпека, готелі, готельне господарство, економічні важелі, заклади розміщення, карантин, організація управління, пандемія, санітарно-гігієнічні умови, якість послуг, COVID-19.

Вступ. Світові тенденції щодо забезпечення якості послуг готелів і закладів розміщення під час пандемії на COVID-19 спрямовані на врахування необхідності не тільки загальних вимог до будівель, внутрішнього простору приміщень готелів і різних видів закладів розміщення, їх технологічно-функціональної доцільності, але й забезпечення жорстких санітарно-гігієнічних вимог, екологічності, ергономічності, естетичності, дизайнерських інновацій та комфорту.

Об'єкт дослідження – це готельні послуги та послуги різних закладів розміщення в Україні, до яких висуваються відповідні вимоги щодо забезпечення якості послуг і безпеки гостей під час пандемії на COVID-19 та умов карантину.

Предмет дослідження – це сукупність теоретичних і практичних положень щодо розроблення та запровадження в готелях і закладах розміщення необхідних заходів для гарантування якості послуг.

Готельне господарство класифікують як частину соціальної інфраструктури регіону, враховуючи те, що завдяки діяльності в зазначеному сегменті ринку можливо створити сприятливі умови для організації життєвого простору щодо облаштування населення. Аналіз соціально-економічного стану адміністративно-територіальних одиниць України свідчить про те, що завдяки розвинутому готельному господарству можна сприяти розвитку туризму, активізації ділових стосунків, удосконаленню відносин у виробничому середовищі.

Значний внесок у дослідження тематики організації внутрішнього простору житлової зони зробили, зокрема, фахівці з Асоціації індустрії гостинності України [1], Всеукраїнської громадської організації «Асоціація малих готелів та апартаментів України» [2], Асоціації готелів і ресторанів України [3], Науково-технічного відділу підтвердження відповідності ДП «Укрметртестстандарт» [4]. Інформаційна база дослідження: нормативно-правові документи, зокрема стандарти, законодавча база; наукові публікації з обраної тематики, власні спостереження. Серед авторів, які досліджували питання організації готельного господарства, доцільно назвати С. Г. Нездоймінова [5], С. С. Галасюк, О. В. Шикіну [6], О. Ю. Давидову [7], Л. Д. Завідну [8], М. О. Крамаренко [9], Л. Ю. Матвійчук [10], О. І. Мілашовську, А. В. Гриняло, М. М. Удуд [11], М. М. Іжі, К. Д. Бабову, Т. М. Безверхнюк [12].

У зв'язку з тим, що ситуація, пов'язана з поширенням інфекційного захворювання на COVID-19 і карантинними умовами на глобальному цивілізаційному рівні, суттєво вплинула і продовжує

негативно впливати на туристичний бізнес, актуальною є необхідність досконалого дослідження всіх аспектів цієї проблематики, в першу чергу, питань організації протидії поширенню інфекційного захворювання, створення умов для поступового виходу з рівня збитковості туристичного бізнесу та стагнації в економічному стані галузі, запровадження організаційно-превентивних дій та заходів щодо інфраструктурного забезпечення місць для розміщення туристів, підготовки персоналу для їх якісного обслуговування, аналізу найкращого закордонного та вітчизняного досвіду.

Мета роботи – дослідження сутності та змісту чинних нормативно-правових документів, які стосуються питань організації та забезпечення в Україні якості послуг готелів і різноманітних видів закладів розміщення під час пандемії на COVID-19.

Виклад основного матеріалу. На основі Конституції як основного закону України, низки нормативно-правових документів, які стосуються, зокрема, питань щодо порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, які призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), правил користування готелями, плану заходів щодо реалізації стратегічних завдань у галузі туризму та курортів, порядку надання державної підтримки здійсненню державно-приватного партнерства, затвердження форми свідоцтва про встановлення категорії готелю, регулюються питання нормативно-правового забезпечення в проектуванні, будівництві, функціонуванні та плануванні в сфері готельного бізнесу [13]. У Господарському кодексі України затверджено основні засади щодо регулювання господарської діяльності підприємств усіх форм власності, організаційно-правової форми. Питання фіскальної політики в Україні визначаються Податковим кодексом України, що зумовлює необхідність дотримуватися питань оподаткування в усіх сферах господарської діяльності, зокрема в готельному бізнесі, проектуванні та будівництві.

Чинними в Україні є низка нормативних документів, серед яких у рамках нашого дослідження доцільно зазначити ті, що стосуються, зокрема, будівельних норм України щодо будинків і споруд; готелів, громадських будинків і споруд, природного і штучного освітлення, інклюзивності будівель і споруд; системи забезпечення надійності та безпеки будівельних об'єктів, основних вимог до будівель і споруд та економії енергії, системи надійності та безпеки в будівництві, системи нормування та стандартизації у будівництві, складу та змісту проектною документації на будівництво [13].

Важливими щодо регулювання в сегменті визначення та проектування готелів є низка національних стандартів України, зокрема це такі національні стандарти, які стосуються вимог до будівель підприємств та їх параметрів; настанов з організації проведення експертизи проектною документації на будівництво, настанов з виконання термомодернізації житлових будинків, загальних вимог до туристичних послуг і засобів розміщення, термінів та визначення щодо туристичних послуг і засобів розміщення, туристичних послуг і класифікації готелів, правил визначення вартості будівництва і правил виконання архітектурно-будівельних робочих креслень та системи проектною документації для будівництва; розрахункових параметрів мікроклімату приміщень для проектування будівель.

В Україні для розроблення проектів нових і реконструкції існуючих готельних будинків і комплексів, а також готелів діють норми, визначені державними будівельними нормами України. Організація та надання відповідних якісних послуг стосується не тільки безпосереднього контакту з гостем під час його перебування в готелі, але й підготовчих дій і заходів, спрямованих на те, щоб гість відчував не тільки комфорт і зручності, але й був переконаний у безпеці свого перебування в готелі за будь-яких умов.

Готельні підприємства мають забезпечити гнучку, функціональну, економічно прийнятну та, водночас, високоякісну організаційну структуру, яка повинна відповідати комплексності та взаємоузгодженню усіх ланцюжків управління. Ринкові умови господарювання та виклики часу (пандемія на COVID-19, політичні та соціально-економічні умови тощо) вимагають враховувати зміни в усіх секторах економіки, діяльності в індустрії туризму та життєзабезпечення й комфорту гостей у готелях та інших закладах розміщення.

Як зазначено в аналізі цієї проблематики з боку Міжнародної готельної асоціації та ЮНВТО, єдиного підходу до класифікації готелів на сьогодні не визначено. Сьогодні, коли світ має перебороти різні проблемні ситуації, які негативно вплинули та ще немало часу будуть впливати на стан туризму в світі, мають бути підготовлені пропозиції, розроблені відповідні заходи та проекти, вирішені нагальні й такі, що будуть мати стратегічне значення, питання. Актуальним це питання виявилось під час організації та розміщення людей на обсервацію та карантинну самоізоляцію в деяких готелях,

інших закладах розміщення. Організація внутрішнього простору приміщень закладу готельного господарства відіграє важливу роль для гарантування безпечного та достатнього для життєзабезпечення людей перебування на певний час (від двох тижнів і більше, у разі потреби).

Протягом періоду, коли в Україні було запроваджено карантинні умови, розроблено та прийнято на вищому державному рівні низку нормативно-правових актів, зокрема Кабінетом Міністрів України затверджено постанову щодо внесення змін до попередньої затвердженої постанови про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 [14]. На період дії карантину забороняється перебування в громадських будинках і спорудах, громадському транспорті без вдягнутих засобів індивідуального захисту, зокрема респіраторів або захисних масок, що закривають ніс та рот, у тому числі виготовлених самостійно; проведення масових (культурних, розважальних, спортивних, соціальних, релігійних, рекламних та інших) заходів за участю більше однієї особи на 5 м² площі будівлі або території (якщо захід проводиться на відкритому повітрі), де проводиться захід. Організатор заходу є відповідальним за дотримання фізичної дистанції між учасниками, не меншої ніж 1,5 м.

На території регіонів зі значним поширенням COVID-19 запроваджується посилення протиепідемічних заходів. У регіонах, в яких здійснюється посилення протиепідемічних заходів, зокрема, можуть встановлюватися за поданням головного державного санітарного лікаря регіону особливості діяльності та обмеження щодо проведення масових (культурних, розважальних, спортивних, соціальних, релігійних, рекламних та інших) заходів; діяльності закладів, що надають послуги з розміщення; діяльності закладів харчування [14]. У червні 2020 р. також були внесені відповідні зміни й до Постанови Кабінету Міністрів України «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 20 травня 2020 р. № 392» [15]. Отже, відбувається постійний моніторинг ситуації, пов'язаної з пандемією, та розробляються відповідні рекомендації щодо поведінки як суб'єктів господарювання, так і населення.

Рекомендовано органам виконавчої влади, іншим державним органам, органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям, незалежно від форми власності, зокрема встановити початок роботи о 10 або більш пізній годині суб'єктам господарювання, які пов'язані з такими видами економічної діяльності, як тимчасове розміщення та організація харчування. Рекомендовано також забезпечити діяльність закладів харчування, зокрема приймання відвідувачів у приміщеннях, за умови забезпечення протиепідемічних заходів, у т. ч. дотримання відстані, не меншої ніж 1,5 м, між місцями для сидіння за сусідніми столами та розміщення не більше ніж чотирьох клієнтів за одним столом (без урахування дітей віком до 14 років), та за умови, що суб'єкт господарювання, який провадить таку діяльність, є оператором ринку харчових продуктів відповідно до Закону України «Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів», й за умови забезпечення персоналу засобами індивідуального захисту (зокрема захист обличчя, очей, рук) і використання відвідувачами, крім часу приймання їжі, респіраторів або захисних масок, у тому числі виготовлених самостійно.

Наразі в деяких регіонах України послаблені карантинні умови, зокрема дозволено здійснювати діяльність закладів, що надають послуги з розміщення, крім дитячих закладів оздоровлення та відпочинку.

Головним державним санітарним лікарем України 18.05.2020 р. опубліковано розпорядження про проведення громадського обговорення деяких вимог до протиепідемічних заходів при послабленні карантину. Це, зокрема, тимчасові рекомендації щодо організації протиепідемічних заходів при роботі готелів. Окрім класичних і для іншого бізнесу вимог щодо температурного скринінгу усім працівникам та організації місця для обробки рук спиртовмісними антисептиками, встановлено й кілька специфічних вимог, у т. ч. дозволяється одночасне перебування відвідувачів у вестибюлі закладу з розрахунку не більше однієї особи на 10 м² площі зали обслуговування. Допуск відвідувачів та перебування у готелі (поза номером) дозволяються лише у респіраторі або захисній масці (у тому числі саморобній) за умови покритих носу та роту.

Адміністрація готелю має забезпечити та контролювати виконання умов недопущення черг у місцях можливого скупчення відвідувачів (рецепція, вестибюлі, ліфтові холи тощо). Для забезпечення дотримання дистанції, не меншої 1,5 м, в місцях потенційного скупчення відвідувачів має бути нанесене відповідне тимчасове маркування. Між персоналом та відвідувачами на «ресепшн» готелю встановлюється захисний екран [16].

Міністерство охорони здоров'я затвердило проект рекомендацій щодо роботи готелів на період карантину у зв'язку з поширенням хвороби COVID-19. Ця постанова затверджена головним санітарним лікарем України і набрала чинності з 22 травня 2020 р. До 22 червня в Україні був оголошений так званий адаптивний карантин на основі постанови Кабінету Міністрів про послаблення карантинних заходів в Україні з 5 червня, яка, як і всі попередні, опублікована для загалу на урядовому порталі. Так, зокрема, серед пом'якшення умов карантину зазначено про можливість надання своїх послуг закладами харчування за умови обслуговування відвідувачів у приміщеннях із дотриманням протиепідемічних заходів, а саме: дотримання відстані не менш як 1,5 м між місцями для сидіння за сусідніми столами та розміщення не більше чотирьох осіб за одним столом (без урахування дітей віком до 14 років).

У той же час суб'єкт господарювання має виконувати всі вимоги, які висуваються законодавством України щодо дозволу на діяльність оператора ринку харчових продуктів та забезпечення якості харчування на основі чинного законодавства України. Персонал повинен бути забезпечений засобами індивідуального захисту, у т. ч. обличчя, очей, рук. Відвідувачі також зобов'язані використовувати засоби індивідуального захисту (респіратори, захисні маски, у т. ч. виготовлені самостійно), за винятком часу приймання їжі.

Дозволено не дотримуватися зобов'язання щодо самоізоляції особам, які досягли 60-річного віку, що може сприяти активізації подорожей для сімей з дітьми, коли старші члени сім'ї будуть мати можливість разом із онуками відвідувати екскурсійні об'єкти, супроводжувати їх під час подорожі.

Заклади, які надають послуги з розміщення, за винятком дитячих закладів оздоровлення та відпочинку, можуть поновити свою діяльність.

До 22 червня в Україні запроваджений адаптивний карантин, далі – застосування елементів пом'якшення карантину з постійним моніторингом ситуації відносно кількості випадків захворювання на COVID-19 та його наслідків.

Наразі в готельних закладах забороняється робота конференц-залів, фітнес- та спа-центрів готелів. Харчування в готелях може бути організоване шляхом доставки їжі в номери за попереднім замовленням відвідувачів або в ресторанах (кафе) готелів лише на відкритих (літніх) майданчиках за умови дотримання відстані не менш як 1,5 м між столами та розміщення не більше чотирьох клієнтів за одним столом (без урахування дітей віком до 14 років). Також для уникнення черг при реєстрації поселення в готель потрібно забезпечити можливість попередньої онлайн реєстрації. Перед початком робочої зміни необхідно робити температурний скринінг усім працівникам готелю. На вході та в коридорах потрібно організувати місця для обробки рук антисептиками. Крім того, дозволяється одночасне перебування відвідувачів у вестибюлі закладу з розрахунку не більше однієї особи на 10 м² площі. Допуск відвідувачів і перебування у готелі (поза номером) дозволяються лише в респіраторі або захисній масці.

З урахуванням вже наявного практичного досвіду, Асоціація індустрії гостинності та Українська асоціація медичного туризму розробили та представили уряду свій варіант того, як в умовах карантинних обмежень повинні працювати готелі, пансіонати, туристичні бази та клінічні санаторії. Під час розробки правил було враховано вимоги МОЗ та відповідні нормативно-правові акти Кабміну.

Від Асоціації індустрії гостинності України у травні 2020 р. до Державного агентства розвитку туризму України надійшла пропозиція щодо запровадження умов безпечної роботи закладів розміщення під час пандемії коронавірусу COVID-19 [17]. Ці пропозиції розроблені «з урахуванням практичного досвіду членів асоціації, які є власниками готелів, пансіонатів, оздоровниць, туристичних баз та клінічних санаторіїв» [17]. Під час підготовки зазначених вище пропозицій «було враховано вимоги Міністерства охорони здоров'я України, Головного санітарного лікаря України та нормативні акти КМУ щодо протидії поширенню хвороби COVID-19» [17]. Також було враховано й найкращий практичний досвід провідних у галузі туризму країн світу.

Пропозиції структуровані за декількома основними напрямками:

1. Безпечна відстань.
2. Постійна дезінфекція.
3. Індивідуальний захист та правила безпеки.

Запропоновано середньодобове завантаження номерного фонду закладу розміщення не перевищувати більше, ніж на 50 % від загальної кількості ліжок-місць, гостей розміщувати тільки в одномісних номерах, за винятком груп із членів сім'ї або гостей, які прибули разом. Для запобігання

скупченню в місцях загального користування та з метою запобігання соціального контакту, зокрема на «ресепшн», у холі, біля ліфтів, у загальних туалетах слід застосовувати нанесення ліній розмежування відповідних дистанцій. Ці лінії розмежування мають бути на відстані, не меншій ніж 1,5 м одна від одної. Користуватися ліфтом мають поодиночки, за винятком людей з однієї групи.

Щодо застосування дезінфекції приміщень та різних поверхонь, запропоновано в усіх громадських і службових зонах не рідше двох разів на добу обробляти дезінфікуючим розчином усі контактні поверхні, зокрема у номерах, загальних коридорах, ліфтах, на сходах, поручні. Треба застосовувати заходи для регулярного очищення та дезінфекції поверхонь, що контактують з медичним, обслуговуючим персоналом, зоною організації харчування та зонами для гостей, у т. ч. це стосується дверних ручок, перил, ліфтів, поверхонь столів, терміналів, кухонних та обробних зон, обідніх залів, складів, кухонного обладнання, кімнат зберігання інвентаря для прибирання. Також треба обробляти дезінфікуючим розчином і здійснювати регулярне очищення місць загального користування, зокрема лавок, шезлонгів, поверхонь столів і стільців.

Необхідно обов'язково запроваджувати технологічний регламент прання та прасування з дезінфекцією тканих матеріалів, зокрема скатертин, рушників, серветок, уніформи персоналу.

Важливо регулярно очищувати з дезінфекцією фільтри систем вентиляції та кондиціонерів, килимів, стін та інших поверхонь. Провітрювання також має бути регулярним в усіх приміщеннях закладу, де перебувають гості та персонал.

Важливе значення мають індивідуальні заходи захисту і безпеки, для чого необхідно розробити відповідні правила та чітко їх дотримуватися. В закладі розміщення рекомендовано забезпечити обов'язкову наявність медичного персоналу з розрахунку один медичний працівник на 30 номерів, але не менш ніж два медичні працівники, які мають працювати позмінно та мати кваліфікаційну категорію медичного персоналу, не нижчу медичної сестри або медичного брата. Обов'язкова щоденна термометрія має стати звичною процедурою для всіх гостей та персоналу й не викликати нарікань з дотриманням чіткого графіка контролю температури, зокрема черговим персоналом для гостей при поселенні та не рідше одного разу на день, а персоналу – перед роботою. Для уникнення небезпеки від зараження на інфекцію COVID-19 необхідно розробити згідно з постановами КМУ, МОЗ України чіткі дії як щодо гостя, який поселяється та в якого виявили підвищену температуру й ознаки ГРВІ, так і щодо персоналу.

У закладі розміщення треба обов'язково підготувати окреме приміщення під ізолятор для гостей із підозрою на захворювання COVID-19, де можливо знаходитися до прибуття «Швидкої медичної допомоги». У кожному закладі розміщення мають бути розроблені відповідні інструкції та проводитися регулярний інструктаж персоналу щодо оперативних дій у разі виявлення ознак захворювання COVID-19 як серед гостей, так і серед персоналу. Щотижня персонал має перевірятися на знання правил запобіжних протиепідеміологічних заходів під час пандемії COVID-19.

У закладах має бути забезпечено запас на певний період дезінфікуючими засобами усіх приміщень загального користування, а також передбачено наявність засобів індивідуального захисту й для гостей, зокрема це мають бути захисні маски та рукавиці (за потребою). Стосовно персоналу закладу розміщення, для них мають бути забезпечені, зокрема, дистанційний термометр, розчин для дезінфекції рук, антибактеріальні серветки для рук, маски для обличчя, медичні рукавички, мішки та смітники для утилізації залишків і сміття від захисних матеріалів, упаковки для дезінфікуючих засобів.

Особливу увагу необхідно приділяти дотриманню всіма працівниками закладу розміщення правил особистої гігієни, для чого керівництву закладу треба здійснювати регулярний контроль. Персонал, що контактує з гостями закладу, без винятку, має бути в захисних масках і медичних рукавичках та змінювати їх відповідно до правил, які затверджені органами охорони здоров'я та санітарної безпеки.

У закладах розміщення для гостей має бути доповнено інформативний матеріал щодо норм безпеки під час пандемії COVID-19, розроблено відповідні інструкції щодо роботи закладу та дій персоналу в цих умовах, з якими новий гість повинен ознайомитися при поселенні.

Щодо харчування в закладах розміщення, варто зазначити повну відповідність його забезпечення та усього циклу приготування й обслуговування гостя чітким вимогам нормативно-правових актів, затверджених КМУ до норм роботи закладів громадського харчування. Має бути забезпечено виконання усіх заходів безпеки харчових продуктів відповідно до чинних державних норм і стандартів НАССР, зокрема щодо отримання поставок, дезінфекції тари, зберігання,

виробництва, транспортування, доставки продукції, миття та дезінфекції посуду. Гостей треба буде обслуговувати лише індивідуально та не застосовувати буфетний формат організації харчування («шведський стіл») [17].

Сьогодні ж існують певні відмінності в інфраструктурі готелів та інших закладів розміщення, зокрема, зумовлені географічною широтою та відповідними кліматичними умовами, які можуть сприяти створенню певного функціонально призначеного простору. Враховуючи наявні в світі близько 30 різних систем класифікації готелів, доцільно враховувати найбільш ґрунтовні, які суттєво можуть впливати на вимоги до організації та забезпечення відповідних послуг, а саме:

- основне призначення готелю;
- місце розташування готелю;
- різновиди приміщень для проведення вільного часу;
- суспільно-політичне значення готелю для місцевого населення та певного населеного пункту

(адміністративно-територіальної одиниці);

- місткість готелю;
- співвідношення приміщень готелю;
- кількість поверхів готелю;
- асортимент готельних послуг;
- рівень комфорту готелю та окремих його приміщень;
- форма власності готелю.

У зв'язку з тим, що в Україні на сьогодні відсутні вимоги щодо обов'язкової сертифікації готелів, можна зазначити, що для підвищення якості своїх пропозицій на ринку готельних послуг кожний готель має створювати власну концепцію розвитку, розробляти відповідні проекти для залучення нових та утримання як постійних гостей тих, хто вперше користується готельними послугами в певному готелі. Мають місце низькі будівельні якості готелів, які не дають змогу суттєво підвищити або взагалі претендувати на відповідну категорію ряду готелів, що зумовлює необхідність урахування міжнародних стандартів як до проектів на будівництво нових готелів, так і щодо реконструкції існуючих.

Значний поштовх у бік розвитку готельної інфраструктури відбувся в період, коли Україна готувалася до «ЄВРО-2012», що було мотивовано необхідністю гідно представити Україну на міжнародному рівні та надати гостям місця для відпочинку з належними умовами та відповідним комфортом. Наразі відмітною рисою в секторі готельних послуг є факт збільшення кількості малих готелів та апартаментів, які пропонують свої послуги як у малих, так і у великих містах, що вже отримали статус центрів туризму (міста Київ, Львів тощо). Саме створення малих готелів, за визначеннями науковців, може сприяти вирішенню багатьох проблем, пов'язаних з плануванням та розташуванням готельної бази, підвищенням якості сервісу тощо. З метою підтримки сфери готельного бізнесу серед підприємців, які створили та надають готельні послуги в малих готелях та апартаментах, в Україні було створено Всеукраїнську громадську організацію «Асоціація малих готелів та апартаментів України» [2].

Вже понад два десятиліття в Україні розвивається сільський туризм, що зумовило також необхідність акцентувати увагу не тільки на організації дозвілля в сільській місцевості, пропозиції фестивалівних заходів (свято вина, сиру тощо), але й необхідність покращити умови проживання туристів із урахуванням санітарно-епідеміологічної ситуації на території місця дислокації закладу розміщення, забезпечити дотримання рекомендованих МОЗ відстаней під час розміщення та обслуговування гостей, відповідну якість інфраструктурних об'єктів тощо. Основною перевагою відпочинку в сільській місцевості має стати можливість облаштування переважної кількості туристичних об'єктів саме на свіжому повітрі, максимально зменшуючи пропозиції обслуговування в закритому просторі.

Враховуючи ситуацію, пов'язану із закриттям кордонів ряду країн світу у зв'язку з пандемією на COVID-19, передбачається збільшення попиту на туристичні послуги в межах України, зокрема в місцевостях, які можуть надати бальнеологічні, лікувально-оздоровчі та інші послуги медико-профілактичного спрямування, а також там, де можливо організувати спортивно-оздоровчий, екологічний туризм. Якщо послуги розміщення в основному надавали місцеві жителі та, здебільшого, в своїх оселях, у разі значного збільшення попиту виникає необхідність активізувати роботу щодо створення відповідної туристичної інфраструктури. Доцільно врахувати фактичний стан інфраструктури міжнародних транспортних коридорів, аналіз стану готельного господарства на

основних міжнародних магістралях. Також із урахуванням нормативної бази та чинного законодавства України доцільним є розгляд пропозицій щодо реконструкції будівель, які знаходяться на обліку як архітектурна спадщина регіонів України, з метою подальшого їх облаштування для прийому гостей. Для цього необхідно здійснити інвентаризацію пам'яток для визначення тих, де це можливо реалізувати.

Отже, створення відповідної туристичної інфраструктури, інвентаризація та модернізація матеріальної бази туристично-рекреаційних комплексів є одним із важливих напрямів сприяння покращенню в туристичній галузі, що вимагає розроблення інформативно-аналітичної бази стосовно стану інфраструктури в готельному бізнесі, оптимізації в сфері організації та здійснення заходів проектного забезпечення в цьому сегменті як на регіональному рівні, так і в державі в цілому.

Здебільшого сучасні готелі мають номери з однією кімнатою для 1-2 осіб, рідше – 2-4-кімнатні номери (апартаменти), співвідношення яких може бути різним залежно від типу готелю та рівня комфортності. Відзначають певну відмінність ділових готелів і туристичних. Так, наприклад, у ділових готелях, як правило, частка одномісних номерів досягає 90-100%. У той же час для туристичних і, здебільшого, курортних готелів характерним є переважаання двомісних номерів.

Для готелів, де, здебільшого, любляють зупинятися сім'ї, характерні дво-, три- і чотиримісні номери. Готелі для молодіжного та спортивного туризму передбачають частково розміщення в однодвомісних номерах, а частково – в номерах на 4-8 осіб, завдяки чому суттєво знижується вартість готельної послуги. Фактором якості для прийняття гостем послуг у готелі має бути, перш за все, його безпека, зокрема й безпека майна, кваліфіковане та ввічливе обслуговування, чистота приміщень тощо.

Поряд із зазначеними вище характеристиками якісних готельних послуг і послуг різноманітних видів закладів розміщення однією з найважливіших характеристик є рівень комфорту, що, перш за все, пов'язано з технічним оснащенням, місткістю номерів і різновидами пропонованих послуг.

Висновки. Отже, враховуючи, що головним критерієм оцінювання категорії готелів є комфортність та набір послуг, які надаються, необхідно безумовно забезпечити жорстке дотримання вимог до їх санітарно-гігієнічного стану, виконання рекомендацій МОЗ, відповідних законів, постанов і розпоряджень центральних органів влади України, які стосуються поведінки в період пандемії на COVID-19 та в різні періоди карантину.

З метою покращення ситуації на ринку туристичних послуг, де готельно-ресторанні комплекси, інші заклади розміщення створюють відповідне інфраструктурне середовище, важливим має стати постійне удосконалення стану туристичної інфраструктури та впровадження постійної системи освіти персоналу сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу, що має сприяти якості організації та надання сучасних послуг для споживачів, відігравати вагомий роль як на місцевому рівні, так і на рівні галузі в цілому, та сприяти її розбудові й досягненню завдань стратегії розвитку. Економічна ситуація на ринку готельно-ресторанних послуг зумовлює розробку та застосування в практичній діяльності готелів і різноманітних видів закладів розміщення чіткого організаційно-економічного механізму системного характеру, що об'єднує як загальні, так і специфічні для кожної окремої ситуації індикативні риси системної моделі організації, управління та контролю.

Список використаної літератури

1. Асоціація індустрії гостинності України. Офіційний сайт. URL: <http://aigu.org.ua/> (дата звернення: 10.04.2020).
2. Всеукраїнська громадська організація «Асоціація малих готелів та апартаментів України». ВГО «АМГАУ». URL: <https://vkursi.pro/card/vho-amhau-35142910> (дата звернення: 03.05.2020).
3. Ассоциация гостиниц и ресторанов Украины. URL: <https://www.facebook.com/search/top/> (дата звернення: 01.04.2020).
4. Види робіт з сертифікації послуг, які проводяться Науково-технічним відділом підтвердження відповідності ДП «Укрметртестстандарт». URL: <http://csm.kiev.ua> (дата звернення: 09.04.2020).
5. Нездойминов С. Г. Гостиничный бизнес Украины в условиях рыночных реформ. *Ars Administrandi*. 2016. № 3. С. 97–106.
6. Галасюк С. С., Шикіна О. В. Організаційно-економічні засади функціонування малих готелів: монографія. Одеса, 2015. 281 с.
7. Давидова О. Ю. Формування системи інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства. *Бізнес Інформ*. 2017. № 11. С. 459–464.

8. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: монографія. Київ, 2017. 600 с.
9. Крамаренко М. О. Наукові засади архітектурно-планувальної організації курортних готелів: дис. ... канд. арх. (доктора філософії): 18.00.02. Київ, 2018. 217 с.
10. Матвійчук Л. Ю. Регіональні особливості розвитку готельного господарства в Україні. *Економічні науки*. 2016. Вип. 13. С. 265–273.
11. Мілашовська О. І., Гриняло А. В., Удут М. М. Інноваційний потенціал підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2017. Вип. 8. С. 431–435.
12. Іжі М. М., Бабова К. Д., Безверхнюк Т. М. Регіональний туристичний продукт: проектний підхід до забезпечення конкурентоспроможності: монографія / за заг. ред. М. М. Іжі. Одеса: ОРІДУ НАДУ, 2016. 626 с.
13. Законодавча база України. Київ. 2020. URL: <http://search.ligazakon.ua/search/business/instruction/ua/> (дата звернення: 14.06.2020).
14. Про внесення змін до деяких актів Кабінету Міністрів України: Постанова Кабінету Міністрів України від 17 червня 2020 р. № 500. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-vnesennya-zmin-do-deyakih-aktiv-kabinetu-ministriv-ukrayini-i170620-500> (дата звернення: 18.06.2020).
15. Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 20 травня 2020 р. № 392: Постанова Кабінету Міністрів України від 03 червня 2020 р. № 435. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-vnesennya-zmin-do-postanovi-kabinetu-ministriv-ukrayini-vid-20-travnya-2020-t030620> (дата звернення: 18.06.2020).
16. Готелі запрацюють без конференц-залів, фітнесу та спа – вимоги МОЗ. Інформаційне агентство «ЛІГА:ЗАКОН». URL: https://buh.ligazakon.net/ua/news/195454_gotel-zapratsyuyut-bez-konferents-zalv-ftnesu-ta-spa--vimogi-moz (дата звернення: 21.05.2020).
17. Відстань, дезінфекція та індивідуальний захист – АІГУ розробила карантинні правила роботи готелів. 6 травня. URL: https://dt.ua/UKRAINE/vidstan-dezinfekciya-ta-individualniy-zahist-aigu-rozrobila-karantinni-pravila-roboti-goteliv-346867_.html (дата звернення: 21.06.2020).

References

1. The Association of hospitality industry of Ukraine. Official site. Available at: <http://aigu.org.ua/> (accessed on: 10.04.2020).
2. All-Ukrainian public organization "Association of small hotels and apartments of Ukraine". VGO "AMGAU". Available at: <https://vkursi.pro/card/vho-amhau-35142910> (accessed on: 03.05.2020).
3. The Association of hotels and restaurants of Ukraine. Available at: <https://www.facebook.com/search/top/> (accessed on: 01.04.2020).
4. Types of work on certification of services carried out by the scientific and technical department of conformity verification of SE "Ukrmetrteststandard. Available at: <http://csm.kiev.ua> (accessed on: 09.04.2020).
5. Nezdoyminov, S. G. (2016). Ukraine's hotel business in the context of market reforms. *Ars Administrandi*, no. 3, pp. 97–106 [in Russian].
6. Galasyuk, S. S., Shikina, O. V. (2015). Organizational and economic principles of operation of small hotels: monograph. Odessa, 281 p. [in Ukrainian].
7. Davydova, O. Yu. (2017). Formation of a system of innovative management of the development of hotel and restaurant enterprises. *Biznes Inform*, no. 11, pp. 459–464 [in Ukrainian].
8. Zavidna, L. D. (2017). Hotel business: development strategies: monograph. Kyiv, 600 p. [in Ukrainian].
9. Kramarenko, M. O. (2018). Scientific principles of architectural and planning organization of resort hotels: dis. of Ph.D. in Arch.: 18.00.02. Kyiv, 217 p. [in Ukrainian].
10. Matviychuk, L. Yu. (2016). Regional features of hotel development in Ukraine. *Ekonomichni nauky*, iss. 13, pp. 265–273 [in Ukrainian].
11. Milashovska, O. I., Gryniyalo, A. V., Udut, M. M. (2017). Innovative potential of hotel and restaurant business enterprises. *Ekonomika ta suspilstvo*, iss. 8, pp. 431–435 [in Ukrainian].
12. Izhi, M. M., Babova, K. D., Bezverkhnyuk, T. M. (2016). Regional tourist product: a project approach to ensuring a competitiveness: monograph. Odessa: ORIDU NADU, 626 p. [in Ukrainian].
13. Legislative base of Ukraine (2020). Kyiv. Available at: <http://search.ligazakon.ua/search/business/instruction/ua/> (accessed on: 14.06.2020).
14. On amendments to some acts of the Cabinet of Ministers of Ukraine: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of June 17, 2020, no. 500. Available at: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-vnesennya-zmin-do-deyakih-aktiv-kabinetu-ministriv-ukrayini-i170620-500> (accessed on: 18.06.2020).
15. On amendments to the Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of May 20, 2020, no 392: Resolution of the Cabinet of Ministers of Ukraine of June 3, 2020, no. 435. Available at: <https://www.kmu.gov.ua/npas/pro-vnesennya-zmin-do-postanovi-kabinetu-ministriv-ukrayini-vid-20-travnya-2020-t030620> (accessed on: 18.06.2020).

16. Hotels will work without conference rooms, fitness and spa – the requirements of the Ministry of Health. "LIGA: ZAKON" news agency. Available at: https://buh.ligazakon.net/ua/news/195454_gotel-zapratsyuyut-bez-konferents-zalv-ftnesu-ta-spa--vimogi-moz (accessed on: 21.05.2020).
17. Distance, disinfection and personal protection – AIGU has developed quarantine rules for hotels. May 6. Available at: https://dt.ua/UKRAINE/vidstan-dezinfekciya-ta-individualniy-zahist-aigu-rozrobila-karantinni-pravila-roboti-goteliv-346867_html (accessed on: 21.06.2020).

S. S. Belyaeva, O. B. Kurakin, L. G. Byshovets

ORGANIZATIONAL AND ECONOMIC ASPECTS OF QUALITY OF SERVICES OF HOTELS AND ACCOMMODATION INSTITUTIONS DURING THE COVID-19 PANDEMIC

***The purpose of the article.** Research of the essence and content of current legal documents related to the organization and provision in Ukraine of quality of services of hotels and various types of accommodation institutions during the COVID-19 pandemic.*

***Methodology.** The main research methods are general and special methods, including systematic, comparative and statistical analysis, as well as methods of scientific classification and systematization.*

***Results.** The article examines current trends and conditions in Ukraine to ensure the quality of services of hotels and accommodation institutions during the COVID-19 pandemic. The analysis of information-analytical base, normative-legal documents of Ukraine, recommendations of experts of tourism and hotel-restaurant business on positive experience of the countries of the world concerning conditions of the organization and rendering of services in hotels and other establishments during accommodation of quarantine and, if necessary, adhering to rules of conduct and organization of service has been carried out. The necessity of a systematic approach to personnel management of hotels and various accommodation institutions, development and implementation of a set of training on behavior in the performance of their duties in case of detection of COVID-19 and other diseases among guests or staff has been studied and substantiated. Proposals from the Hospitality Industry Association and the Ukrainian Medical Tourism Association to public authorities on the rules of conduct in hotels and other accommodation institutions in order to ensure safety and prevent the spread of COVID-19 are considered.*

Emphasis is placed on organizational and economic aspects of strengthening the responsibility of hotel industry management concerning the need for staff control over compliance with the rules of guest service, compliance with technical and technological regulations for the implementation of production and economic tasks.

Economic situation in the market of hotel and restaurant services determines the development and application in practice of hotels and various types of accommodation institutions of a clear organizational and economic mechanism of a systemic nature, combining both general and specific to each situation indicative features of the system model of organization, management and control.

***Practical implications.** In order to improve the situation in the market of tourist services, where hotel and restaurant complexes, other accommodation institutions establish an appropriate infrastructural environment, it should be important to constantly improve the state of tourist infrastructure and introduce a permanent education system for tourism and hotel-restaurant staff. This should promote the quality of organization and provision of modern services to consumers, play an important role both at the local level and at the level of the industry as a whole, and contribute to its development and achievement of the objectives of the development strategy.*

***Value/originality.** The study analyzes the documents that have been developed and proposed to public authorities in the field of tourism for the organization of economic activities of economic entities to accommodate tourists, and are based on the latest positive practices of the world's leading countries in the field of tourism.*

***Keywords:** security, hotels, hotel industry, industry economy, accommodation institutions, quarantine, management organization, pandemic, sanitary and hygienic conditions, quality of services, COVID-19.*

Стаття надійшла до редакції 19.05.2020

Беляєва С. С., к.е.н., доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, Черкаський державний технологічний університет

bel_svetl@ukr.net

ORCID 0000-0002-4614-4873

Belyaeva S. S., Ph. D. in Economics, associate professor, associate professor of the department of tourism and hotel and restaurant business, Cherkasy State Technological University

Куракін О. Б., ст. викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, Черкаський державний технологічний університет

o.kurakin@chdtu.edu.ua

ORCID 0000-0002-9392-7854

Kurakin O. B., senior lecturer of the department of tourism and hotel and restaurant business, Cherkasy State Technological University

Бишовець Л. Г., ст. викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, Черкаський державний технологічний університет

lesia_byshovets@ukr.net

ORCID 0000-0001-5863-5111

Byshovets L. G., senior lecturer of the department of tourism and hotel and restaurant business, Cherkasy State Technological University