

УДК 338:48:640.4

DOI: 10.18524/2303–9914.2023.1(42).282239

**А. Е. Молодецький**, канд. геогр. наук, доцент**К. С. Васютіна**, магістрантка

Одеський національний університет ім. І. І. Мечникова,

кафедра економічної та соціальної географії і туризму,

Шампанський провулок 2, м. Одеса, 65058, Україна

molodetskiy59@gmail.com

kristina.vasyutina7227@gmail.com

## СТРУКТУРНІ ЗМІНИ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ В УМОВАХ ВОЄННОГО ЧАСУ

Воєнні дії на території України з початку 2022 року суттєво вплинули на попит та пропозицію готельних послуг у державі. Руйнація закладів розміщення, пошкоджених від обстрілів, та втрата їх в наслідок окупації стала наслідком зменшення пропозиції готельного ринку. Як наслідок, номерні фонди спорожніли у багатьох регіонах. Найбільшого негативного впливу зазнало готельне господарство північних, східних та південних областей України, а також м. Києва. Найкращу ситуацію в готельному бізнесі нині демонструє західна частина України, де заклади розміщення працюють в повному обсязі та фактично за 100-відсотковою наповненістю. Що стосується готельної сфери інших частин держави: компанії зіткнулися зі складнощами надання послуг. Головною метою закладів розміщення стало пристосування компаній до реалій військового часу, враховуючи комендантську годину та повітряні тривоги. Важливими завданнями готелів стали пошук нових форм обслуговування та переобладнання закладів за вимогами безпеки.

**Ключові слова:** сфера готельних послуг, «виклики готельному бізнесу», структура туристичних потоків, гостинність, готельні мережі.

### ВСТУП

У перші місяці війни готельний бізнес на більшій території України практично завмер. Потік гостей припинився, всі заплановані заходи та туристичні/ділові подорожі довелося скасувати. У центральній, південній та східній частинах держави показник відмов від бронювань складав 85–98%.

Через небезпеку, сотні тисяч людей пересувалися до Західної України, тож готелі там були переповнені. У той час, як одні власники закладів розміщення надавали іммігрантам безкоштовне житло, інші, навпаки, у десятки разів підвищували ціни. В інших регіонах підприємства або працювали на збиток, втрачаючи всю виручку, або закривалися зовсім.

Наприкінці весни рівень завантаженості готелів почав знижуватись та курортний сезон також не відбувся. На півдні та сході України понад 2000 готельних комплексів так і не було відкрито. Винятком стала відносно благополучна

Одеса, в якій наразі розміщення має середню заповнюваність 60%. Готелі Києва знову відкрилися у травні, але досі зберігають низький показник 15–25%.

Наразі український готельний ринок працює на 2–3% у грошовому вираженні. На півдні цей показник становить 3–5% від запланованого, у Києві та області – 10–15%, на сході більшість готелів призупинено через бойові дії та окупацію територій.

*Мета роботи* – розкрити основні негативні впливи на роботу готельного господарства та виявити структурні зміни в обслуговуванні гостей функціонуючих готелів на території України у воєнний час.

Для досягнення мети дослідження були поставлені наступні завдання:

1. Визначити показники гостинності.
2. Виявити форми пристосування та особливості поведінки підприємств розміщення в умовах війни.
3. Визначити зміни у практиці готелів мережевого типу.

Проблематика роботи закладів розміщення в умовах воєнного часу є порівняно новою, але вже є праці, присвячені цій темі. Перші спроби висвітлення цього питання, а саме розвитку готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення здійснено у працях: Баженової С., Пологовської І., Канцур І., антикризове управління готельним підприємством в умовах війни розглядалось в роботах Самодай В., Рибальченко І. Орищенко Є., управління якістю послуг на підприємствах індустрії гостинності під час кризи присвячені дослідження Поворознюк І. В процесі написання даної роботи використовувались матеріали таких українських дослідників, як: Гринасюка А. Р., Мірко А., Ліпіа А. (Туризм в Україні, 2022); Безручко Л. С., Білоуса С. В., Філь М. І. (Готельне господарство, 2023) та Бригілевича Г., Мальської М. (Вплив міжнародного, 2022).

Серед перспектив розвитку готельного господарства України виділено: переорієнтація готельного бізнесу на більш безпечні території Західної України; пристосування готельних підприємств до реалій військового часу та пошук нових форм обслуговування; переобладнання готелів із врахуванням вимог безпеки та автономної роботи.

## **МАТЕРІАЛИ І МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ**

В дослідженні використовувались дані з офіційних сайтів готелів та статті з українських електронних фахових журналів та газет. Для досягнення поставленої мети використовувалися методи спостереження та моніторингу готельної сфери, методи емпіричного дослідження та метод прогнозування, описовий, метод аналізу та порівняння.

## **РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ЇХ ОБГОВОРЕННЯ**

Починаючи з 24 лютого 2022 року (після повномасштабного вторгнення військ РФ до України) стан готельного ринку в Україні залежить не від гео-

графічних чи соціальних чинників, а за розміщенням (в якому регіоні знаходяться заклади розміщення). Відкриття готелів та їх праця залежить від того, наскільки віддалено від бойових дій знаходиться готель, тобто у якій області. На сьогодні західна частини України (Закарпатська, Тернопільська, Івано-Франківська та Львівська області) – є найвіддаленішими від місць бойових дій та характеризуються великим попитом на готельні послуги.

Досліджуючи статистику, у лютому–квітні минулого року заклади розміщення були завантажені на 100%, що суттєво сприяло підвищенню туристського збору. Що не можна сказати про Харківську область, яка повністю призупинила роботу готелів, з метою їх збереження. Одним із прикладів є мережа готелів Premier, заклад якої у Харкові не працює. Проте інші заклади тієї мережі продовжують функціонувати у Львові, Києві, Полтаві та в Одесі.

Якщо говорити про інших операторів: 5-зірковий готель «Брістоль» в Одесі, яким керує Vertex Hotel Group, продовжує працювати. Також відкрито об'єкти Ribas Hotels Group в Одесі. Ця сама компанія управляє готелями в Буковелі, Луцьку та Білій Церкві. Також оператор планує відновити роботу одного з сезонних курортів Одеської області. З 16 травня 2022 року конгрес-готель «Пуща», замський готель «Глібівка» та готельно-ресторанний комплекс «Джинтама-Бриз» у Києві та області знову почали приймати гостей. Через близькість бойових дій усі вони були закриті. Об'єкти не постраждали, тож змогли продовжити роботу. Зауважимо, що вони входять до групи компаній, якій також належать BANKHOTEL у Львові та Yaremche Club Hotel у Яремчі (Івано-Франківська область). Ці два заклади не закривалися навіть на день (ribashotelsgroup.ua).

Щодо роботи готелів міжнародних брендів: заклади розміщення, які розташовані у великих містах, переважно призупинили роботу. Це пояснюється політикою безпеки й іноземним менеджментом. Крім того, їхня аудиторія – іноземні туристи, які зараз не приїжджають в Україну. Нині у столиці відновили роботу такі міжнародні готелі, як Hilton Kyiv, InterContinental Kyiv, обидва об'єкти Radisson Blu Hotel, а також Fairmont Grand Hotel Kyiv, Mercure Kyiv Congress, Holiday Inn Kyiv та інші.

Нині в Україні працює не більше 20% готелів. Деякі з них, на жаль, пошкоджені внаслідок бойових дій. Повної інформації щодо того, скільки таких готелів в Україні, немає. Нині відомо, що в Ірпені (Київська область), який майже місяць перебував в окупації, зазнали руйнувань 28 готелів (Ірпінь, 2022).

Постраждали об'єкти у Харківській, Миколаївській, Чернігівській, Київській, Одеській областях, а також у Маріуполі – за підрахунками UHRA (Українська Асоціація Готелів та Курортів), це приблизно 15 закладів. Серед них є деякі об'єкти в управлінні Ribas Hotels Group. Зокрема, зруйновано глемпінг Mandra Shato Trubetskogo під Новою Каховкою (Херсонська область), а готель Play Hotel залишається в окупованому Херсоні. Також зазнав удару об'єкт мережі Reikartz у Миколаєві (за даними UHRA на 2022 р.).

Попри збитки, яких зазнала туристична галузь України через війну, за перші шість місяців 2022 року сума туристичного збору склала 89 млн 420 тис. грн, що майже на 28,8% більше в порівнянні з аналогічним періодом 2021 року – тоді до бюджету надійшло 69 млн 453 тис. грн (рис. 1).

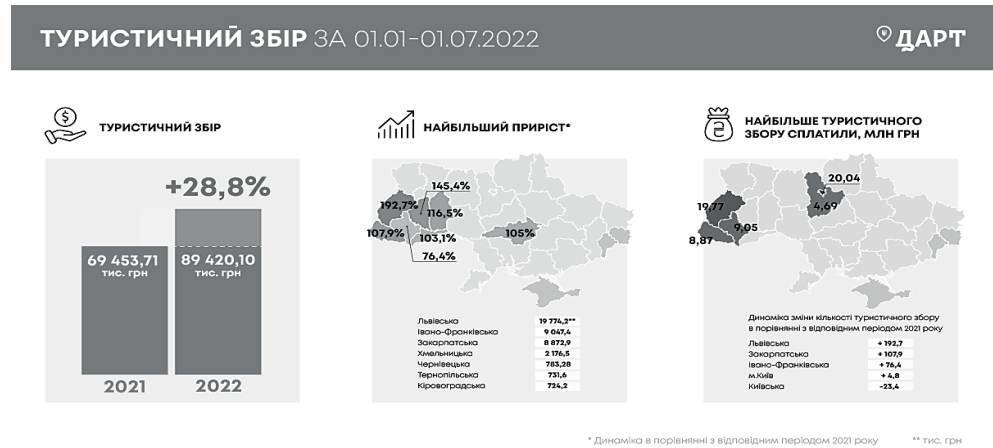


Рис 1. Туристичний збір за 01.01–01.07.2022 (за даними ДАРТ на 2022 р.)

До ТОП-5 лідерів за сплатою туристичного збору увійшли місто Київ та 4 області. Столиця поповнила свій бюджет більше ніж на 20 млн грн. Найбільший ріст в порівнянні з аналогічним періодом в 2021 році зафіксовано у Львівській області – 193%. До бюджетів громад цього регіону надійшло 19 млн 774 тис грн. У Івано-Франківській області сума тур. збору зросла 76,4% і склала 9 млн 47 тис. грн. Закарпатська область заробила 8 млн 872 тис. грн туристичного збору, що на 144% більше ніж за аналогічний період торік. Київська область за перші шість місяців поточного року сплатила до бюджету 4 млн 694 тис. грн. Це на 23% менше, ніж за перше півріччя 2021 року (за даними ДАРТ на 2022 р.).

Паралельно тимчасовому закриттю закладів розміщення, в Україні відкрилося два готельні об'єкти. Один із них – Ribas Rooms Vila Tserkva в Білій Церкві (Київська область) від компанії Ribas Hotels Group. Нині, як зазначає оператор, попит на нього невисокий, він дещо збільшується у період «спокійних» днів, але є велика кількість скасування бронювань, що залежить від ситуації в області. «Завантаження у середньому – 20–25% (ribashotelsgroup.ua).

Також відкрився багатофункціональний комплекс із готелем Emily Resort у Винниках (Львівська область). Окрім того, на червень анонсувався запуск Best Western Plus Market Square Lviv у Львові, але війна внесла корективи. Починаючи з 25 лютого готель, який на той момент ще не був відкритий, приймав людей, що евакуювалися з різних міст України. На той період він був ще не до

кінця зроблений і повністю укомплектований, а з 1 травня об'єкт на деякий час було зачинено, щоб завершити роботу й відкрити його повноцінно.

У травні 2022 року мав відкритися готель мережі Premier, після реконструкції в Києві, однак будівельні роботи нині не ведуться через брак необхідної робочої інфраструктури в країні та впевнений тренд зростання попиту на послуги.

Натомість у компанії Ribas Hotels Group продовжили реалізацію всіх проєктів, розташованих у безпечніших зонах – на заході. Це готелі в Тернополі, Львові, Івано-Франківську, а також в Івано-Франківській області – курортах Микуличин і Буковель тощо. Загалом у портфелі Ribas Hotels Group нині 20 проєктів. Половина з них у Києві, на півдні та сході України, і вони на паузі, ще половина – на заході, й по ним ведуться роботи.

Компанія Vertex Hotel Group продовжує роботу з ребрендингу готелю «Лондонська» в Одесі, однак, звісно, воєнні дії скорегували терміни запуску оновленого об'єкта. Загалом цей процес стартував у 2021 році, коли сторони підписали документ, який дає право готелю «Лондонська» бути частиною американської мережі BW Premier Collection, а Vertex Hotel Group – на управління об'єктом самостійно і статус мультибрендової управлінської компанії ([vertexgroup.com.ua](http://vertexgroup.com.ua)).

Готелі які не припинили свого функціонування повинні були перевести всі бізнес-процеси у новий формат, адже треба було надавати звичні послуги гостям, забезпечити їх безпечне перебування, займатися волонтерством (надавати укриття, надавати гуманітарну допомогу, приймати переселенців та ін.), допомагати співробітникам та їх родинам.

Складнощами щодо надання послуг стало порушення постачання, через руйнацію логістичних процесів; ускладнення процесу поселень та виселень, через обмеження в часі комендантською годиною; обмеження роботи ресторанів, барів, салонів краси на території готелю, через зміну в структурі гостей (Гринасюк, 2022).

Стосовно структури гостей, з початку повномасштабного вторгнення, переважають 2 категорії: переселенці, які тимчасово перебували в закладах розміщення, поки не знаходили постійне житло та представники ЗМІ, міжнародні волонтерські організації, дипломатичні делегації, тощо (Гринасюк, 2022; ДАРТ, 2022). Переселенці у міських готелях Ribas Hotels Group в Одесі в перші місяці війни становили близько 70% гостей, нині їх порівняно небагато – 10% ([ribashotelsgroup.ua](http://ribashotelsgroup.ua)). Це переважно люди із Херсона та Миколаєва. Полтавський Premier Hotel Palazzo в березні 2022 року майже на 70% був завантажений біженцями з Харкова (готель приймав і годував людей безкоштовно). Premier Hotel Dnister у Львові також в березні та квітні виділив значну кількість номерів для безкоштовного розміщення внутрішньо переміщених осіб, а також облаштував один із конференц-залів у безкоштовний костел ([phnr.com](http://phnr.com)).

Для ефективної організації та оптимізації процесів власникам готельного бізнесу довелося сильно попрацювати. На сьогодні можна виділити такі основні способи економії, як:

- *багатофункціональний персонал* (залучення мінімальної кількості співробітників, які можуть виконувати багато функцій);
- *перегляд постачання* (надавати перевагу найвигіднішим пропозиціям стосовно товару або послуг);
- *оптимізація ресурсів* (контроль тимчасових витрат на обслуговування та товарних запасів);
- *продумане розселення* (організувати розміщення гостей по поверхам, для заощадження витрат на комунальні послуги);
- *планування та прогнози* (на місяць, два місяці, квартал, рік);
- *динамічне ціноутворення* (експериментування з цінами, в залежності від завантаження);
- *змінений маркетинговий підхід* (нагадування гостям про себе, утворюючи закриті розпродажі та ін.)

Однак, якщо спочатку головне питання полягало в тому, як набрати й утримати команду, то зараз постає питання, як її завантажити зараз, коли попит низький і кількість відвідувачів низька. Тому важливо було виділити фактори, які роблять перебування гостя більш приємним:

- *індивідуальний підхід і нестандартні рішення* (з появою комендантської години);
- співробітникам дозволено залишатися на роботі, щоб втримати значний рівень сервісу);
- *додаткові безкоштовні послуги* (робота з дітьми та тваринами, медицина, транспорт);
- *наявність укриття* (обладнане за всіма правилами безпеки) (Як змінився, 2022).

## ВИСНОВКИ

З початку повномасштабного вторгнення туристична галузь країни значно знизилася. Також це ускладнюється тим, що Україна, як і багато інших країн світу, ще не повністю «одужала» від пандемії коронавірусу. З цих самих причин і не розвивається іноземний туризм.

По-перше, у великої кількості громадян зросли витрати і зменшилися доходи.

По-друге, військовозобов'язані не можуть виїхати за кордон із сім'єю, навіть якщо мають на це кошти.

По-третє, є логістичні проблеми. Крім того, потоку іноземних туристів не буде, поки країна не стане безпечною. І сьогоднішній візит до України – це переважно представники іноземних ЗМІ та працівники галузі, які пересуваються країною по роботі.



У такі складні умови для української сфери гостинності, як воєнне положення, збої в обслуговуванні – це непрогнозований стан, де стандарти роботи дуже важливі та демонструють сервіс гостю. Саме тому заклади розміщення повинні вміти виявляти можливі проблеми, які можуть бути спричинені зовнішніми чинниками та розробляти варіанти поведінки в разі їх виникнення (як у випадку з відключенням світла – готелі працюють за допомогою генераторів). Також дуже важливо «*проявляти турботу про гостя*». Це стосується таких деталей, як: режим роботи різних послуг, формат поселення та виселення, робота рум-сервісу та, з актуального, режим роботи генератора, та які послуги при ньому доступні.

Наразі продовжує активно функціонувати західна частина України (що буде і надалі популярною протягом наступних 5 років, через потребу в відновленні інфраструктури в інших частинах країни) та розвивається внутрішній туризм. Можу припустити, що надалі, після звільнення держави від окупантів, активним буде саме в'їзний туризм та буде пов'язаний з бізнес-поїздками та залученням країн Європи до процесу відбудови. Також будуть відновлені роботи деяких готельних мереж та запуск закладів розміщення, які призупинили своє відкриття через воєнний стан. Стосовно швидкості відновлення готельного господарства можуть свідчити такі два фактори, як тривалість бойових дій на території України та рівень міграції громадян країни за кордон. Поки що гостями закладів розміщення є саме українці (99%), останні (1%) – іноземні журналісти, військові, волонтери та представники міжнародних організацій.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

- Безручко, Л., Білоус, С., Філь, М. Готельне господарство в умовах війни: сучасний стан та перспективи розвитку. *Економіка та суспільство*. (47). 2023. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43> (дата перегляду: 10.04.2023)
- Бригілевич Г., Мальська М. Вплив міжнародного туризму на соціально-економічний розвиток України в умовах війни. *Věda a perspektivy*. № 9 (16). 2022. С. 50–58. URL: <https://www.researchgate.net/publication/363934351> (дата перегляду: 10.04.2023)
- Гринасюк А. Р., Мірко А., Ліпич А. Туризм в Україні під час війни. Матеріали XI Всеукраїнської наукової конференції студентів. Одеська юридична академія. Одеса, 2022. С. 79–81.
- ДАРТ. Як туристична галузь країни працює під час війни та як зміниться після її завершення. *Офіційний веб-сайт ДАРТ*. 2022. URL: <https://www.tourism.gov.ua/> (дата перегляду: 15.04.2023)
- Діагностика стану українського бізнесу під час повномасштабної війни з Росією. Ірпінь: статистичні дані зруйнованої інфраструктури в Україні. 2022. URL: <https://rebuildua.net/irpin> (дата перегляду: 12.04.2023)
- Намагаються вижити. Готелі в Україні заповнені на 10–15%. *РБК-Україна*. URL: <https://www.rbc.ua/ukr/travel/pytautsya-vuzhit-oteli-ukrainezapolneny-1657631247.html> (дата перегляду: 8.04.2023)
- На початку війни готельний бізнес України обвалився на 90%. 2022. URL: <https://forbes.ua/company/> (дата перегляду: 8.04.2023)
- Офіційний сайт Української Асоціації Готелів та Курортів. URL: <https://uhra.com.ua/> (дата перегляду: 10.04.2023)
- Офіційний сайт Premier Hotel and Resorts. URL: <https://www.phnr.com/ua> (дата перегляду: 12.04.2023)
- Офіційний сайт Ribas Hotels Group. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/> (дата перегляду: 8.04.2023)
- Офіційний сайт Vertex Hotel Group. URL: <https://vertexgroup.com.ua/> (дата перегляду: 12.04.2023)

Туризм в умовах війни: що відбувається з галуззю й які перспективи на цьогорічний сезон. *Comments.ua*. URL: <https://money.comments.ua/ua/news/economy/turizm-v-umovahviyni-scho-vidbuvaetsya-z-galuzzyu-y-yaki-perspektivi-na-cogorichniysezon> (дата перегляду: 7.04.2023)

У відпустку після перемоги. Як турбізнес виживає під час війни. РБК-Україна. URL: <https://www.rbc.ua/rus/travel/vidpustkupislya-peremogi-k-turbiznes-vizhivae-1663770271.html> (дата перегляду: 7.04.2023)

Як змінився готельний сервіс під час війни. 2022. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog> (дата перегляду: 8.04.2023)

Eurostat. EU tourism under COVID-19. *Eurostat official website*. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/> (дата перегляду: 15.04.2023)

## REFERENCES

Bezruchko L.S., Bilous S.V., Fil M.I. (2023). Hotelne gospodarstvo v umovakh viiny: suchasnyi stan ta perspektyvy rozvytku. (The hotel industry of Ukraine in the conditions of war: Current state and development prospects). *Economy and society*. Issue 47. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-43> [in Ukrainian].

Brygilevich G., Malska M. (2022). Vplyv mizhnarodnoho turyzmu na sotsialno-ekonomichnyi rozvytok Ukrainy v umovakh viiny. (Impact of international tourism on socio-economic development of Ukraine in the conditions of war) *Věda a perspektivy*. № 9 (16). 50–58. URL: <https://www.researchgate.net/publication/363934351> [in Ukrainian].

Hrynasyuk A. R., Mirko A., Lipych A. (2022). Turyzm v Ukraini pid chas viiny. (Tourism in Ukraine during the war). *XI All-Ukrainian scientific conference of students*. Odesa Law Academy. 79–81. [in Ukrainian].

DART. Yak turystychna haluz krainy pratsiuie pid chas viiny ta yak zminytisia pislia yii zavershennia. (How the country's tourism industry works during the war and how it will change after it completion). *Official website of DART*. URL: <https://www.tourism.gov.ua/> [in Ukrainian].

Irpin: statystychni dani zruinovanoi infrastruktury v Ukraini. (Irpın: statistical data of destroyed infrastructure in Ukraine). URL: <https://rebuildua.net/irpin> [in Ukrainian].

Namahaiutsia vyzhyty. Hoteli v Ukraini zapovneni na 10–15%. (2022). (Trying to survive. Hotels in Ukraine are 10–15% full, the expert said). *RBC-Ukraine*. URL: <https://www.rbc.ua/ukr/travel/pytayutsya-vyzhit-oteli-ukrainezapolneny-1657631247.html> [in Ukrainian].

Na pochatku viiny hotelnyi biznes Ukrainy obvalyvsia na 90%. (2022). (At the beginning of the war, the hotel business of Ukraine collapsed by 90%). URL: <https://forbes.ua/company/> [in Ukrainian].

Ukrainian Hotel & Resort Association. UHRA *official website*. URL: <https://uhra.com.ua/> [in Ukrainian].

Premier Hotel and Resorts. *Official website*. URL: <https://www.phnr.com/ua> [in Ukrainian].

Ribas Hotels Group. *Official website*. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/> [in Ukrainian].

Vertex Hotel Group: Innovation in development. *Vertex Hotel Group official website*. URL: <https://vertexgroup.com.ua/> [in Ukrainian].

Turizm v umovakh viiny: shcho vidbuvaetsia z haluzziu y yaki perspektyvy na tsohorichniy sezon. (2022). (Tourism in conditions of war: what is happening to the industry and what are the prospects for this year season). *Comments.ua*. URL: <https://money.comments.ua/ua/news/economy/turizm-v-umovahviyni-scho-vidbuvaetsya-z-galuzzyu-y-yaki-perspektivi-na-cogorichniysezon> [in Ukrainian].

U vidpustku pislia peremohy. Yak turbiznes vyzhyvaie pid chas viiny (2022). (On vacation after victory. How the tourism business survives during the war). *RBC-Ukraine*. URL: <https://www.rbc.ua/rus/travel/vidpustkupislya-peremogi-k-turbiznes-vizhivae-1663770271.html> [in Ukrainian].

Yak zminyvsia hotelnyi servis pid chas viiny. (2022). (How hotel service changed during the war). URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog> [in Ukrainian].

Eurostat. EU tourism under COVID-19. *Eurostat official website*. URL: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/> [in Ukrainian].

Надійшла 23.04.2023



**A. E. Molodetskyi**

**K. S. Vasyutina**

Department of Economic and Social Geography and Tourism,  
Odesa National I. I. Mechnikov University  
2, Champagne Lane, Odesa, 65058, Ukraine  
molodetskiy59@gmail.com kristina.vasyutina7227@gmail.com

## **STRUCTURAL CHANGES IN THE HOTEL BUSINESS IN THE CONDITIONS OF WAR TIME**

### **Abstract**

**Problem Statement and Purpose.** The hotel and tourism industry is one of the most attractive sectors of the economy for investment due to small initial capital investments, the ever-growing demand of society for tourism and hotel services, a high level of profitability and the average payback period of projects. The hotel and tourism industries stimulate the development of related sectors of the national economy, primarily construction and trade, and contribute to the creation of new jobs. The hotel and tourist industries actively influence the economy of the city (region, country in general), in particular, the spheres of economic and social activity.

Military actions on the territory of Ukraine since the beginning of 2022 have significantly affected the demand and supply of hotel services in the country. The destruction of accommodation facilities damaged by shelling and their loss as a result of the occupation was the result of a decrease in the supply of the hotel market. As a result, number pools were emptied in many regions. The hotel industry of the northern, eastern and southern regions of Ukraine, as well as the city of Kyiv, suffered the greatest negative impact. The best situation in the hotel business is currently demonstrated in the western part of Ukraine, where accommodation establishments are operating in full and in fact at 100 percent capacity. As for the hotel sector in other parts of the country: companies have faced difficulties in providing services. The main goal of accommodation facilities was to adapt companies to the realities of wartime, taking into account curfews and air raids. Searching for new forms of service and re-equipment of establishments according to safety requirements became important tasks of hotels.

**Data & Methods.** The research used data from official websites and articles from Ukrainian web magazines. Empirical research methods (observation and monitoring of hotel services) and the forecasting method were used to achieve the goal.

**Results.** Since the beginning of the full-scale invasion, the country's tourism industry has significantly decreased. It is also complicated by the fact that Ukraine, like many other countries of the world, has not yet fully "recovered" from the coronavirus pandemic. For these very reasons, foreign tourism is not developing. First, a large number of citizens have increased expenses and decreased incomes. Secondly, conscripts cannot go abroad with their families, even if they have the means to do so. Third, there are logistical problems. Besides, there will be no flow of foreign tourists until the country becomes safe. And today's visit to Ukraine is this mainly representatives of foreign mass media and industry workers who move around the country for work.

In such difficult conditions for the Ukrainian hospitality sector, as martial law, service failures are an unpredictable state, where work standards are very important and demonstrate service to the guest. That is why accommodation establishments

must be able to identify possible problems that may be caused by external factors and develop options for behavior in the event of their occurrence (as in the case of a power outage – hotels operate with the help of generators). It is also very important to “show concern for the guest”. This applies to such details as: the mode of operation of various services, the format of check-in and check-out, the operation of room service and, as relevant, the mode of operation of the generator, and what services are available with it.

Currently, the western part of Ukraine continues to function actively (which will continue to be popular over the next 5 years, due to the need to restore infrastructure in other parts of the country) and domestic tourism is developing. I can assume that in the future, after the liberation of the state from the occupiers, inbound tourism will be active and will be associated with business trips and the involvement of European countries in the reconstruction process. There will also be the resumption of work of some hotel chains and the launch of accommodation facilities that have suspended their opening due to martial law. Regarding the speed of restoration of the hotel industry, such two factors as the duration of hostilities on the territory of Ukraine and the level of migration of the country’s citizens abroad can testify. So far, the guests of accommodation establishments are mainly Ukrainians (99%), the latter (1%) – foreign journalists, military personnel, volunteers and representatives of international organizations.

**Keywords:** the sphere of hotel services, “challenges to the hotel business”, the structure of tourist flows, hospitality, hotel chains.