

УДК 338.46

DOI: 10.31732/2663-2209-2022-65-58-66

КОМПЛАЄНС ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ: НАУКОВА ОБГРУНТОВАНІСТЬ ТА ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ

Брикова Т.М.

к.т.н., доцент кафедри технології та організації готельно-ресторанного бізнесу, Чернівецький торговельно-економічний інститут Державного торговельно-економічного університету, м. Чернівці, Україна, e-mail: tbrykova19@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8842-9028>

COMPLIANCE OF THE HOTEL BUSINESS IN A PANDEMIC: SCIENTIFIC FUNDAMENTALS AND PROCEDURE

Brykova Tetiana

PhD (Technical), associate professor, associate professor of the technologies and organization of restaurant business department, Chernivtsi Institute of Trade and Economics of State University of Trade and Economics, Chernivtsi, Ukraine, e-mail: tbrykova19@gmail.com, ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8842-9028>

Анотація. Запровадження карантину, через поширення коронавірусної інфекції COVID-19, спонукали всіх економічних суб'єктів переформатувати свою діяльність відповідно до нових правил ведення бізнесу. Закономірно, що в умовах відсутності можливості вільно пересуватися, повній зупинці міжміського, обласного та транскордонного сполучення, встановленні обмежень на перебування в одному місці великої кількості людей, сфера послуг, і готельний бізнес, як її частина зокрема, практично повністю припинили свою діяльність. Деякі установи, не витримавши таких тенденцій, закрились, інші ж адаптували свою діяльність під нові умови обслуговування клієнтів. У цьому випадку, виникає необхідність впровадження комплаєнсу, як основи для забезпечення діяльності суб'єктів у межах правового проти епідеміологічного поля. Відсутність поширеності практики використання комплаєнсу у діяльності готельного бізнесу в Україні, в умовах довгострокового карантину, який триває вже більше двох років, зумовлюють актуальність проведеного дослідження. Відтак, у межах дослідження проаналізовано фінансові втрати готельного бізнесу від запровадження карантину в період з 13 березня по 3 квітня 2020 року, а також встановлено скільки суб'єктів прийняло рішення про припинення діяльності, задумуються про закриття і не припиняють діяльність за жодних умов. Метою проведення дослідження виступає необхідність виокремлення особливостей організації комплаєнсу готельного бізнесу в умовах карантину, пов'язаного із поширенням коронавірусної інфекції COVID-19 крізь призму визначення наукової обгрунтованості та порядку його здійснення. Проаналізовано наявні підходи до визначення сутності комплаєнсу загалом та в готельному бізнесі зокрема, запропоновано власне визначення даного поняття. Встановлено внутрішніх (працівники готелю, власники бізнесу, обслуговуючий персонал) та зовнішніх учасників комплаєнсу (клієнти, органи державної влади, банківські, страхові установи, інвестори та контрагенти). Систематизовано перелік норм, правил та процедур, їх значення, а також визначено оперативні заходи, які повинні виконуватись у готелі в різних випадках, зокрема під час прибуття гостей, обслуговування на поверхах, організації харчування, бізнес-послуг та під час організації персональної ізоляції при перших симптомах захворювання. Визначення необхідності, сутності та напрямки здійснення комплаєнс-контролю. Встановлено порядок призначення відповідального контролюючого по комплаєнсу, а також окреслено його обов'язки.

Ключові слова: комплаєнс, комплаєнс-контроль, готельний бізнес, карантин, проти епідеміологічні заходи, відповідальний контролер.

Формули: 0; рис.: 3; табл.: 1; бібл.: 15

Annotation. The introduction of quarantine due to the spread of coronavirus infection COVID-19 encouraged all economic entities to reformat their activities in accordance with the new rules of doing business. Naturally, in the absence of free movement, complete cessation of long-distance, regional and cross-border traffic, restrictions on the stay of a large number of people in one place, the service sector, and the hotel business as part of it, almost completely ceased operations. Some institutions, unable to withstand such trends, closed, while others adapted their activities to the new conditions of customer service. In this case, there is a need to implement compliance as a basis for ensuring the activities of entities within the legal anti-epidemiological field. The lack of widespread practice of using compliance in the hotel business in Ukraine, in the conditions of long-term quarantine, which has lasted for more than two years, determine the relevance of the study. Therefore, the study analyzed the financial losses of the hotel business from the introduction of quarantine in the period from March 13 to April 3, 2020, and found how many entities have decided to cease operations, consider closing and will not terminate under any circumstances. The purpose of the study is the need to identify the

features of the organization of compliance with the hotel business in quarantine associated with the spread of coronavirus infection COVID-19 through the prism of determining the scientific validity and procedure for its implementation. The available approaches to the definition of the essence of compliance in general and in the hotel business in particular are analyzed, the own definition of this concept is offered. Internal (hotel employees, business owners, service staff) and external compliance participants (customers, public authorities, banking, insurance institutions, investors and contractors) have been identified. The list of norms, rules and procedures, their meaning is systematized, and also the operative measures which should be carried out in hotel in various cases, in particular at arrival of guests, service on floors, the organization of food, business services and at the organization of personal isolation at the first symptoms of the disease. Determining the need, nature and direction of compliance control. The procedure for appointing a compliance officer in charge of compliance has been established, as well as his responsibilities.

Key words: *compliance, compliance control, hotel business, quarantine, anti-epidemiological measures, responsible controller.*

Formulas: 0; fig.: 3; tabl.: 1; bibl.: 15

Постановка проблеми. Туристична індустрія в наш час – провідний рушій економіки країни, а також запорука її зростання. Так, згідно даних Всесвітньої ради з подорожей і туризму (WTTC), в 2019 році туристичний сектор становив 10,4 % світового валового внутрішнього продукту (ВВП) [1].

У кінці 2019 року світ вперше почув про коронавірусну інфекцію COVID-19, яка охопила практично весь Китай. Прошло не багато часу і, на початку 2020 року, епідемія поширилась на весь світ, перерісши в пандемію. Закономірно, що загроза життю та здоров'ю людей вимагала від урядів держав рішучих кроків. Відтак, заходами по протидії поширенню коронавірусної інфекції стали: тотальне закриття кордонів по всьому світу, зупинка авіаційного, залізничного сполучення, роботи громадського та міжміського транспорту, повне закриття сфери послуг, приватних підприємств, обмеження роботи державних органів, тощо.

У цих умовах сфера туризму постраждала чи не найбільше. Зокрема, згідно останніх даних WTTC у 2020 році було втрачено 62 мільйони робочих місць, що становить падіння на 18,5%. Таким чином у всьому секторі залишилось лише 272 мільйони зайнятих по всьому світу, на противагу 334 мільйонам у 2019 році. Загроза подальшої втрати робочих місць зберігається і зараз, оскільки багато робочих місць підтримується шляхом надання програм державної підтримки за схемами збереження та скорочення робочих годин, що без повного відновлення подорожей та туризму можуть бути припинені. Більше того, витрати

внутрішніх відвідувачів скоротились на 45%, тоді як витрати міжнародних знизились на 69,4% [2].

Такі тенденції вимагають від управлінців туристичного бізнесу рішучих дій. Одним із напрямків покращення ситуації є впровадження комплаєнсу у сфері туризму, а зокрема в готельному бізнесі. Цей інструмент дозволить менеджеру готельного бізнесу розробити комплекс правил роботи в карантинних умовах та перевірити ступінь їх дотримання, що може в подальшому стати запорукою виживання бізнесу в карантинних умовах. Іншими словами за допомогою комплаєнсу відбуватиметься оцінка ступеня відповідності порядку роботи готельного бізнесу діючим карантинним вимогам. У сукупності все вищенаведене формує собою актуальність нашого наукового дослідження.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Значний вклад у розкриття особливостей комплаєнсу було здійснено такими вченими, як Нотан, М., шляхом дослідження ним особливостей комплаєнс-менеджменту та порядку організації його роботи на підприємстві. Муха М. проводила розвідки у сфері сутності комплаєнсу та його впливу на роботу зернового ринку [3], а Коробкова О. вивчала що таке комплаєнс-контроль і яким чином він реалізується в Україні [4]. Новікова М. та Слюсар А. розкривали переваги, які приносить бізнесу ефективний комплаєнс [5].

Омельчук Я., у свою чергу, досліджував передумови для формування ефективного комплаєнсу в банківських установах України [6], а Бовш Л., Гопкало Л. та

Комарницький І. вивчали комплаєнс в готельному бізнесі в умовах пандемії [7]. Проте, не применшуючи вклад вищенаведених авторів, вважаємо, що комплаєнс саме готельного бізнесу досліджений не достатньо і потребує подальших розвідок щодо наукової обґрунтованості та порядку його проведення.

Формулювання цілей статті. Метою проведення дослідження виступає необхідність виокремлення особливостей організації комплаєнсу готельного бізнесу в умовах карантину, пов'язаного із поширенням коронавірусної інфекції COVID-19 крізь призму визначення наукової обґрунтованості та порядку його здійснення.

Викладення основного матеріалу дослідження. Запровадження карантину змусило всіх суб'єктів сфери послуг працювати принципово по-новому, а деяких взагалі припинити діяльність. Туристична сфера одна із тих, по якій карантинні обмеження вдарили найбільше. Адже закриття кордонів та припинення роботи транспорту повністю паралізували туризм, а отже й готельний бізнес. Зокрема, згідно дослідження, проведеного експертами Vertex Hotel Group та Colliers International, щодо впливу COVID-19 на сектор послуг тимчасового розміщення (готельний бізнес) ще на початку запровадження карантину (березень 2020), встановлено наступні тенденції (рис. 1).

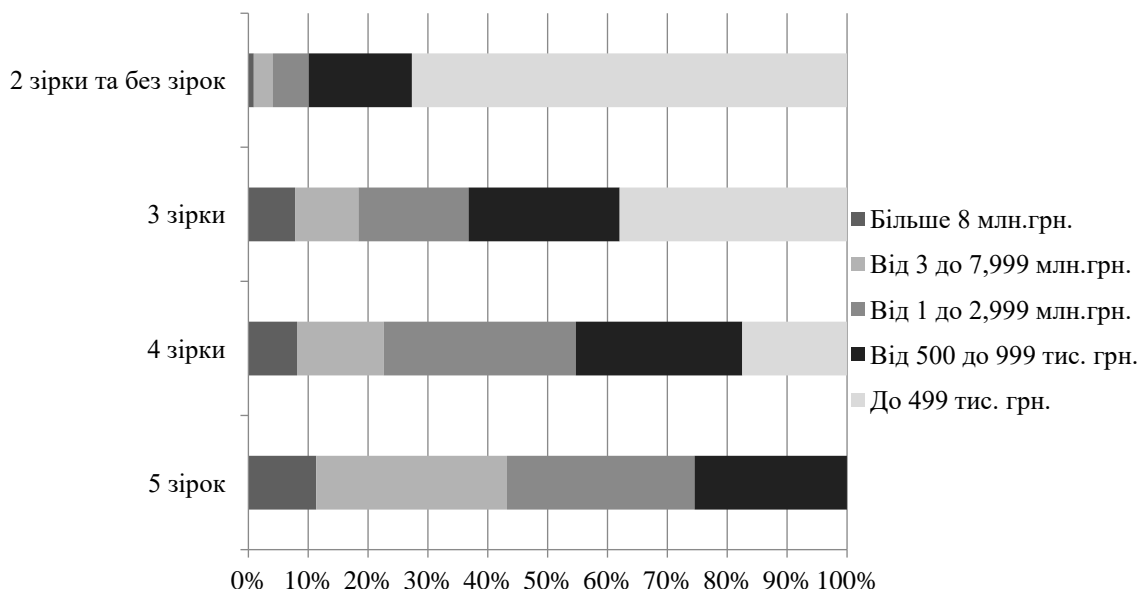


Рис. 1. Оцінка розміру економічних витрат готельного бізнесу з 13 березня по 3 квітня 2020 року

Джерело: [8]

Отже, із рис. 1 можемо побачити, що близько 11% п'яти зіркових готелів, а також 7-8 % трьох та чотирьох зіркових готелів втратили більше 8 млн. грн. за три тижні карантину. Близько 72 % двозіркових готелів й готелів без зірок та 39% трьох зіркових готелів втратили до 499 тис. грн. 32 % чотирьох зіркових готелів втратили від 1 до 2,999 млн. грн.. і 13% втратили від 3 до 7,999 млн. грн. Тобто витрати за такий

короткий проміжок часу колосальні. Якщо зробити проєкцію втрат на весь період карантину, то загальна їх сума сягне млрд. грн.

Окрім того, карантинні обмеження вплинули на прийняття рішення про припинення або призупинення діяльності готелів. Проаналізуємо ставлення власників готелів щодо їх закриття на основі рис. 2.

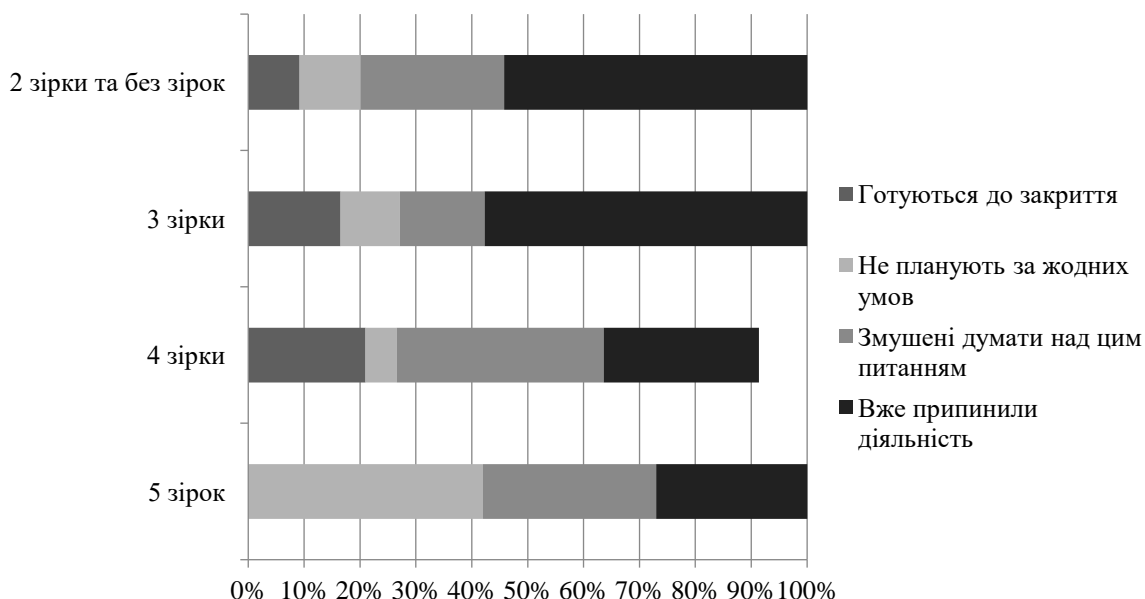


Рис. 2. Ставлення власників готелів до припинення діяльності

Джерело: [8]

Таким чином, можемо побачити, що найбільше готуються до закриття готелі 3 та 4 зіркові (16,5% та 21% відповідно). Окрім того, близько половини опитаних змушені думати над питанням закриття. Особливо це стосується 5-ти та 4-ьох зіркових готелів. Загалом серед всіх опитаних 85% або закрили свій заклад, або планували це зробити найближчим часом. З іншого боку, значна частина п'яти зіркових готелів (42%) не планують це робити за жодних умов.

Згідно результатів прес-конференції в Укрінформі на тему: «Оцінка впливу COVID-19 на готельну індустрію України, присвяченої результатам дослідження Асоціації готелів та курортів України (UHRA)», встановлено, що 66% із 122 опитаних готелів провели оптимізацію власних витрат шляхом скорочення штату, 2/3 готелів знизили ціни на власні послуги, а 63% вдосконалили свій продукт та побічні сервіси (ремонт, зміна порядку роботи з постачальниками, зміна комплектування, тощо). Окрім того третина запровадила в свою роботу цифрові та маркетингові технології. В той же час, 27% респондентів провели диверсифікацію напрямків діяльності шляхом запровадження додаткових послуг, а саме коворкінги,

здача готельних номерів під офіси та інші [9].

Пом'якшення карантинних обмежень дозволили частково відновити туристичну діяльність, проте, лише в межах протоколів та розпоряджень територіальних органів влади. В Україні до таких органів відносились Комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій. Таким чином, туризм та готельний бізнес почали поступово відроджувати свою діяльність, проте виникала необхідність відстежувати повноту та точність дотримання норм, зокрема протиепідеміологічних. На допомогу в цьому випадку приходять комплаєнс.

Для повноти розуміння напрямку дослідження, пропонуємо визначити етимологію даного поняття. Так, згідно із визначення, наведеного на інформаційному ресурсі Вікіпедія «комплаєнс» (від англ. compliance – відповідність) – означає дотримання дій у відповідності із запитом або вказівками; відповідність будь-яким внутрішнім або зовнішнім вимогам чи нормам [10].

Згідно з твердженням, сформованим Мухомою М., комплаєнс – це комплекс заходів, які попереджають дії

співробітників компанії, які можуть суперечити законам, і за якими формується корпоративна бізнес-етика, що базується на дотриманні зовнішніх, внутрішніх вимог, законів та норм [3]. Іншими словами, це політика прозорості роботи компанії, поруч із неухильним виконанням усіх заходів з охорони та безпеки праці співробітників, та ідеальної ділової репутації кожного співробітника.

Щодо туристичного та готельного бізнесу, комплаєнс набуває форми перевірки дотримання встановленої конкретною організацією або органами державної влади політики щодо перебування гостей на території готелю як основи для досягнення загальної мети – зниження темпів поширення вірусу в світі [11].

Пропонуємо розширити запропоноване визначення комплаєнсу туристичного та готельного бізнесу, зазначивши, що комплаєнс у цій сфері виступає системою внутрішніх політик та процедур при поселення гостей, забезпечення їх

перебування в номерах готелю та під час організації харчування, які базуються на відповідності нормативно-правовим актам та санітарно-епідеміологічним рекомендаціям (що особливо актуально в карантинних умовах).

При прийнятті рішення про впровадження комплаєнсу в готелі, перетворенню, в першу чергу, підлягають службові процеси, адже персонал повинен працювати із дотриманням алгоритмів охорони праці: проведення температурного скринінгу, профілактична дезінфекція робочого місця, інших поверхонь, запровадження спеціалізованої етики спілкування, особливості організації харчування, тощо.

Комплаєнс зазвичай може спрямовуватись на внутрішніх та зовнішніх учасників. Внутрішній стосується співробітників та власників бізнесу, а зовнішній –, як правило, клієнтів (гостей готелю). Наведемо учасників внутрішнього та зовнішнього комплаєнсу, оформивши результати на рис. 3.

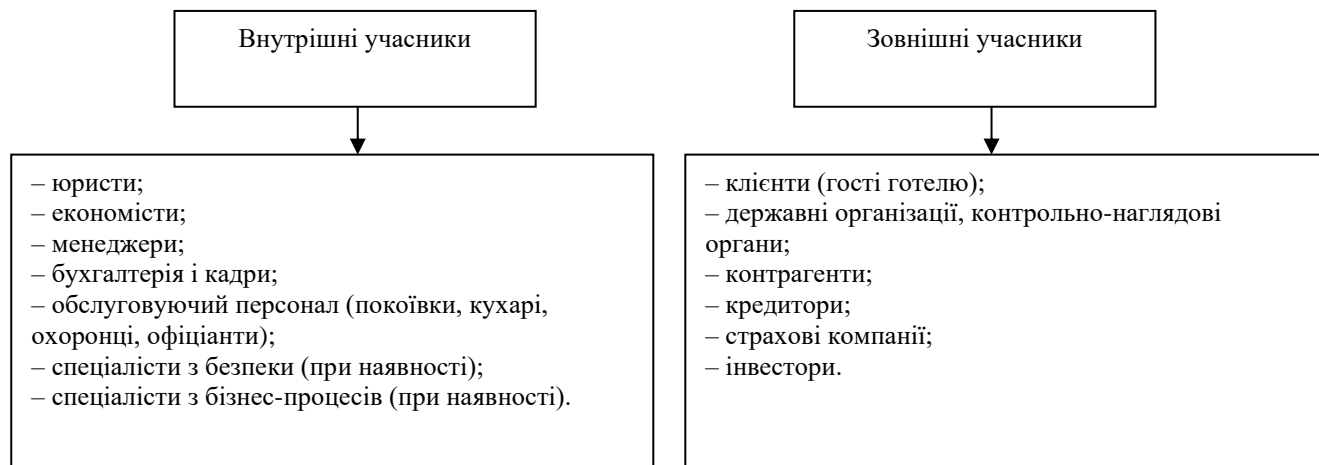


Рис. 3. Напрямки спрямування комплаєнсу в готельному бізнесі

Джерело: розроблено автором на основі [12]

Після встановлення учасників комплаєнсу перейдемо до розробки правил, норм та процедур, які повинні бути впроваджені у готелі в тих чи інших умовах (у нашому випадку в умовах пандемії). При цьому варто зазначити, що правила, норми та процедури, хоча й декларуються в кожному готелі окремо, є, як правило, загальними для всіх, так як диктуються

діючим протиепідеміологічним законодавством. В той же час, на кожен окремий випадок перебування гостя в готелі встановлені правила та норми можуть дещо відрізнятися. Відтак, систематизуємо всі карантинні заходи в готелі на кожний окремий випадок перебування гостя, за допомогою табл. 1.

Таблиця 1

Засади основних процесів та норм під час обслуговування клієнтів готелю в умовах COVID-19

Подія	Правила	Процедури	Значення	Оперативні заходи
Прибуття клієнта в готель	Переконання у санітарній та епідеміологічній безпеці гостей та персоналу	Постійний температурний скринінг, дотримання безпечної дистанції під час комунікацій, встановлення захисних екранів на рецепції, систематична обробка контактних поверхонь та підлоги, дезінфекція м'яких меблів, кондиціонування приміщень через певні проміжки часу з додаванням дезінфікуючих засобів	Наведення розмітки безпечної відстані на підлозі, наявність медичних масок, рукавичок, санітайзерів, дезінфікуючих засобів для рук, інфрачервоних термометрів, медичної аптечки, спеціалізованих контейнерів для використаних засобів індивідуального захисту	Проведення навчання персоналу навичкам роботи в умовах ризику поширення захворювання. Опитування гостей при заселенні щодо перебування в контакті з інфекційними хворими протягом останніх двох тижнів. Відведення спеціалізованих місць для перебування гостей із підозрою на вірус COVID-19
Обслуговування на поверххах	Окрім виконання попереднього правила, попередження ризику зараження	Підтримка безпеки під час комунікації гостей на поверххах, щоденне планове прибирання із санітарною обробкою поверхонь в кімнатах, кондиціонування номерів із додаванням спеціалізованих засобів	Наявність розмітки безпечної відстані, коробки з медичними масками, гумовими рукавичками, санітайзери у номерах та безпосередньо в коридорах на кожному поверсі, герметична упаковка речей	Розміщення в номері не більше одного гостя (виключення сімейні пари та особи, які постійно проживають разом), постійний контроль за станом здоров'я гостей та персоналу
Організація харчування	Забезпечення повноцінного харчування з дотриманням санітарно-епідеміологічної безпеки всіх суб'єктів	Окрім вищезазначеного, контроль безпечної кількості відвідувачів	Окрім вищезазначеного, пакування їди в безпечних закритих контейнерах, організація обслуговування номерів	Окрім вищезазначеного, забезпечення обслуговування номерів з гостями із підозрою на коронавірусну інфекцію
Організація бізнес-послуг	Виконання описаних раніше правил	Погодинна обробка всіх поверхонь, контроль безпечної кількості відвідувачів, позначення безпечної відстані на підлозі	Наявність медичних масок, гумових рукавичок, дезінфікуючих засобів, безконтактних термометрів, спеціальних контейнерів для використаних засобів індивідуального захисту.	Окрім вищезазначеного, контактне управління
Створення умов персональної ізоляції при появи перших симптомів захворювання	Вжиття заходів для зниження ризику зараження, запобігання поширенню корона вірусної інфекції COVID-19 та інших вірусів	Тимчасова ізоляція гостя в номері до втручання територіальних органів охорони здоров'я, за умови, що номер не надається іншим гостям. Прибирання та дезінфекція приміщень, де знаходиться хвора людина	Наявність медичних масок, рукавичок, дезінфікуючих засобів у номері та на підлозі, герметичної упаковки предметів вжитку	Забезпечення умов для самоізоляції

Джерело: розроблено автором на основі [7; 13; 14]

Окрім того, паралельно із перетворенням звичайного порядку діяльності готельного бізнесу відповідно до вимог та норм чинного законодавства повинен також впроваджуватись відокремлений напрямок саме комплаєнс-контролю.

Необхідність його впровадження пов'язана із загрозою реалізацію фінансових втрат готелю, а також завдання шкоди його репутації. Більше того, порушення протиепідеміологічних вимог часто межує із порушенням закону і загрожує накладенням штрафів, позбавленням ліцензії, кримінальним переслідуванням керівництва готелю і, як наслідок, негативними наслідками для бізнесу загалом. Також під загрозою опиняється репутація готелю, а також його прибуток (який залежить від окремих поселень гостей, які можуть не відбутися через погіршення репутації).

З практичної сторони, запровадження комплаєнс-контролю в готелі розпочинається із визначення особи відповідальної за його проведення. Цей крок є надзвичайно важливим для уникнення випадків недбалості та розпилення обов'язків між працівниками, що знижує ймовірність визначення відповідальної особи за порушення тих чи інших норм та правил [15].

Окрім забезпечення дотримання всіх норм та вимог законодавства в готелі, на комплаєнс-контролера покладається обов'язок забезпечення належної комунікації з працівниками, для стимулювання їх дотримуватися встановлених правил та процедур, а також проведення контролю за законодавчими змінами для коригування порядку виконання комплаєнсу в готелі.

Висновки. Підсумовуючи проведене дослідження, можемо стверджувати, що комплаєнс виступає основою для діяльності готельного бізнесу в умовах пандемії. Це пов'язано із тим, що в межах реалізації комплаєнсу відбувається формування внутрішніх правил та процедур, яким повинні підпорядковуватися працівники, а також

гості готелю. Без чіткого визначення норм та правил, забезпечити їх повноцінне дотримання вкрай важко, що в карантинних умовах може загрожувати повним закриттям бізнесу або накладенням суттєвих штрафних санкцій.

Аналіз впливу карантину на готельний бізнес показує, що його запровадження спричинило значні фінансові втрати, а також спонукало власників бізнесу або припиняти діяльність або задумуватись про ймовірність таких дій у найближчому майбутньому. Послаблення карантинних норм дозволили готелям поступово повертатися до діяльності, проте правила її здійснення були повністю змінені. У нових умовах виникла потреба контролювати велику кількість проти епідеміологічних та санітарних норм, що власне й було здійснено з рахунок використання механізмів комплаєнсу.

При цьому, у межах дослідження встановлено, що залежно від напрямку спрямування комплаєнс поділяється на внутрішній та зовнішній. В той же час, перевірка відповідності порядку ведення діяльності згідно норм та правил встановлених Міністерством охорони здоров'я повинна бути розроблена на всі випадки перебування гостей в готелі, від поселення і харчування, до ізоляції на випадок підозри на інфікування вірусом COVID-19 або будь-яким іншим вірусом.

Поруч із впровадженням комплаєнсу, паралельно розгортається механізм комплаєнс-контролю із призначенням відповідного контролюючого. До його обов'язків власне й відноситься перевірка дотримання всіх норм та вимог законодавства в готелі, а також відстеження новацій законодавства для оперативного внесення змін до комплаєнсу.

Відтак, можемо впевнено стверджувати, що комплаєнс – ефективний механізм підтримки діяльності готельного бізнесу в межах правового поля, і, як наслідок, запорука його успішної довгострокової діяльності.

Література:

1. World Travel and Tourism Council. Global Economic Impact Report. *EIR 2021 Global Info*

graphic. URL: <https://wtcc.org/Research/Economic-Impact>.

2. Homan M. Комплаєнс-менеджмент: основи і поради для початку роботи. *EQS Group*. URL: <https://www.eqs.com/ru/compliance-blog/compliance-management/>.

3. Муха М. Що таке комплаєнс і як він впливає на роботу зернового ринку. *Elevatorist.com*. URL: <https://elevatorist.com/blog/read/751-chto-takoe-komplaens-i-kak-on-vliyaet-na-rabotu-zernovogo-ryinka>.

4. Коробкова О. Комплаєнс-контроль: що це і як працює в Україні? *НАБУ*. URL: <https://nabu.ua/ua/olena-korobkova-25.html>.

5. Новікова М. та Слюсар А. No compliance no party: які переваги бізнесу приносять ефективний комплаєнс. *Василь Кісіль і партнери*. URL: <https://vkr.ua/contacts>.

6. Омельчук Я. Передумови для формування ефективної системи комплаєнс в банківських установах. *Інноваційні рішення в сучасній науці*. 2017. № 10 (19). С. 17–25.

7. Бовш Л., Гопкало Л. та Комарницький І. Наукове обґрунтування комплаєнсу готельного бізнесу в умовах пандемії. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020. № 3 (2). С. 166–181. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.3.2.2020.219691>.

8. Результати опитування щодо впливу COVID-19 на сектор послуг тимчасового розміщення. *Vertex Hotel Group та Colliers International*. URL: <https://www.colliers.com/uk-ua/research/2020-03-25-hotels-survey-colliers-international-2020>

9. Готельний бізнес в Україні зазнав серйозних збитків через пандемію – готельєри. *Укрінформ*. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-tourism/3174593-gotelnij-biznes-v-ukraini-zaznav-serjoznych-zbitkiv-cerez-pandemiu-goteleri.html>.

10. Вікіпедія. Комплаєнс. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Комплаєнс>.

11. Howes-Tonks, R. The Definition of compliance in business travel. *Click Travel*. URL: <https://www.clicktravel.com/blog/the-definition-of-compliance-in-under-100-words/>.

12. Луговий С. Базовий комплаєнс на підприємстві: рекомендації юриста. *Liga Zakon*. URL: https://biz.ligazakon.net/analytics/209171_bazoviy-komplans-na-pdprimstv-rekomendats-yurista.

13. Про затвердження протиепідемічних заходів в закладах громадського харчування на період карантину у зв'язку з поширенням корона вірусної хвороби COVID-19: Постанова Міністерства охорони здоров'я від 06.10.2021 № 13. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0013488-21#Text>.

14. Про затвердження Тимчасових рекомендацій щодо організації протиепідемічних заходів в закладах, що надають послуги з розміщення, на період карантину у зв'язку з поширенням корона вірусної хвороби COVID-19: Постанова Міністерства охорони здоров'я від 06.06.2020 № 36.

URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0036488-20#Text>.

15. Xiaowen Hu, Hongmin Yan, Tristan Casey, Chia-Huei Wu. Creating a safe haven during the crisis: How organizations can achieve deep compliance with COVID-19 safety measures in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*. 2021. № 92. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102662>

References:

1. World Travel & Tourism Council. (2021), Global Economic Impact Report. *EIR 2021 Global Info graphic*. Retrieved from: <https://wtcc.org/Research/Economic-Impact>.

2. Homan, M. (2022), “Compliance Management: Basics and Tips for Getting Started”, *EQS Group*. Retrieved from: <https://www.eqs.com/ru/compliance-blog/compliance-management/>.

3. Mukha, M. (2021), “What is compliance and how it affects the grain market”, *Elevatorist.com*. Retrieved from: <https://elevatorist.com/blog/read/751-chto-takoe-komplaens-i-kak-on-vliyaet-na-rabotu-zernovogo-ryinka>.

4. Korobkova, O. (2020), “Compliance control: what is it and how does it work in Ukraine?”, *NABU*. Retrieved from: <https://nabu.ua/ua/olena-korobkova-25.html>.

5. Novikova, M. and Sliusar, A. (2021), “No compliance no party: what are the benefits of effective compliance business”, *Vasyl Kisil i partnery*. Retrieved from: <https://vkr.ua/publication/no-compliance-no-party-yaki-perevagi-biznesu-prinosit-efektivniy-komplaiens>.

6. Omelchuk, Ya. (2017), “Prerequisites for the formation of an effective compliance system in banking institutions”, *Innovatsiini rishennia v suchasni nauksi*, № 10(19), pp. 17–25.

7. Bovsh, L., Hopkalo, L. and Komarnytskyi, I. (2020), “Scientific substantiation of hotel business compliance in a pandemic”, *Restoranni i hotelnyi konsaltnh. Innovatsii*, № 3 (2), pp. 166–181. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.3.2.2020.219691>.

8. “Survey results on the impact of COVID-19 on the temporary accommodation services sector”, (2020), *Vertex Hotel Group та Colliers International*, retrieved from: <https://www.colliers.com/uk-ua/research/2020-03-25-hotels-survey-colliers-international-2020>

9. “The hotel business in Ukraine has suffered serious losses due to the pandemic – hoteliers”, (2022), *Ukrinform*, retrieved from: <https://www.ukrinform.ua/rubric-tourism/3174593-gotelnij-biznes-v-ukraini-zaznav-serjoznych-zbitkiv-cerez-pandemiu-goteleri.html>.

10. Wikipedia. Compliance (2022), retrieved from: <https://uk.wikipedia.org/wiki/Комплаєнс>.

11. Howes-Tonks, R. (2019), “The Definition of compliance in business travel”, *Click Travel*, retrieved from: <https://www.clicktravel.com/blog/the-definition-of-compliance-in-under-100-words/>.

12. Luhovyi, S. (2022), “Basic compliance at the enterprise: recommendations of a lawyer”, *Liga Zakon*, retrieved from:

https://biz.ligazakon.net/analytics/209171_bazoviy-komplans-na-pdprimstv-rekomendats-yurista.

13. The Verkhovna Rada of Ukraine (2021), Resolution of the Ministry of Health “About the statement of anti-epidemic measures in public catering establishments for the period of quarantine in connection with the spread of coronavirus COVID-19”, retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0013488-21#Text>.

14. The Verkhovna Rada of Ukraine (2021), Resolution of the Ministry of Health “On approval of the Interim Recommendations on the organization of anti-

epidemic measures in institutions providing accommodation services for the period of quarantine in connection with the spread of coronavirus COVID-19”, retrieved from: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0036488-20#Text>.

Стаття надійшла до редакції 11.01.2022 р.