

ПРОБЛЕМИ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ЗАКЛАДІВ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ COVID-19 І КАРАНТИННИХ ОБМЕЖЕНЬ

І. Б. АНДРЕНКО, канд. екон. наук, доц.,
доц. кафедри туризму і готельного господарства
*Харківський національний університет міського господарства
імені О.М. Бекетова, м. Харків*

Період 2020-2021 рр. можна сміливо назвати одним зі складних етапів функціонування готельного бізнесу, у світі в цілому та в нашій країні. Готельні заклади вимушені були повністю переглянути формат своєї діяльності.

Спробуємо узагальнити основні проблеми з якими зіткнулися підприємства готельного бізнесу в ті часи.

Зниження потоку відвідувачів. Через карантинні обмеження в першій половині 2020 р. було припинено авіасполучення між країнами, закрито кордони, що призвело до зниження кількості туристів.

Тимчасове припинення роботи підрозділів. В Україні, як і в деяких інших країнах, введення першого локдауну в березні 2020 р. призвело до зупинення роботи розважальних, фітнес- та СПА-центрів від 00:00 17 березня, а ресторанам та кафе було дозволено працювати виключно в режимі доставки [1].

Масове скасування бронювань. Масовість таких відмов змусила готельні заклади переглянути умови й правилами скасування і зміни бронювань для групових заїздів і індивідуальних гостей, наприклад як це зробила Готельна мережа Рейкартц [1].

Додаткові фінансові витрати на впровадження заходів, рекомендованих МОЗ, які спрямовані на зменшення ризиків розповсюдження коронавірусної інфекції COVID-19 [2]:

- закупівля обладнання для проведення температурного скринінгу;
- закупівля антисептиків і обладнання місць для їх встановлення;
- закупівля додаткових контейнерів для утилізації засобів індивідуального захисту;
- забезпечення працівників необхідними засобами захисту: масками, рукавичками, дезінфекторами, термометрами;
- збільшення частоти проведення прибирання громадських зон з обов'язковою дезінфекцією всіх контактних поверхонь;
- для прибирання та дезінфекції використання професійних дезінфікуючих засобів європейського виробництва з відповідними висновками СЕС і свідоцтвами;
- обробка постільної білизни і махрових виробів проводиться при високих температурах професійними сертифікованими засобами європейського виробництва з обов'язковим прасуванням та інше.

Зміна естетичного вигляду закладу. Зроблено маркування громадських зон з урахуванням дотримання безпечної дистанції не менше 1,5 м, а враховуючи використання в переважній більшості високоякісних і достатньо коштовних оздоблювальних матеріалів, первинний вигляд дещо змінився. На рецепції готелю встановлюється захисний екран між персоналом та відвідувачами.

Зміна гостинного вигляду персоналу. Носіння масок не дозволяє побачити посмішку працівників гостинності, як це було раніше. Хоча інколи захисні маски враховують особливості фірмового стилю.

Зміна кількості гостей, яку можливо обслуговувати. Коригується робота готелю, ресторанів та інших підрозділів відповідно до рекомендацій з безпеки харчових продуктів, організації громадських зон та обслуговування. Майже усі заклади тепер не мають можливості досягти 100% завантаження, яке було одним з показників ефективності функціонування. Застосування готельними закладами практики незаселення гостей до номеру, що тільки звільнився, тобто встановлення певних меж простою номерів.

Автоматизація та дистанційність обслуговування. Перехід до підвищеної автоматизації процесів, зміна звичної концепції обслуговування, інколи взагалі процес поселення й оплати здійснюється без залучення персоналу готельного закладу.

Таким чином, за останні два роки було переглянуто основи обслуговування, принципи й концепції обслуговування в закладах готельного господарства, однак, незважаючи на проблеми, з якими зіткаються готельні заклади, ці заходи є вимушеними необхідністю їх запровадження для суспільства не викликає сумнівів.

Література:

1. Андренко І. Б. Особливості функціонування готелів міста Харкова в умовах пандемії // Стратегія розвитку міст: молодь і майбутнє (інноваційний ліфт) : Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції (квітень 2020 року). Харків : Харківський національний університет міського господарства імені О. М. Бекетова, 2020. С.32-37.
2. Про затвердження Тимчасових рекомендацій щодо організації протиепідемічних заходів в готелях на період карантину у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19). Постанова МОЗ України, Головного Державного санітарного лікаря України №22 від 21.05.2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0022488-20#Text>