

УДК 640.43

Домашенко Е.А.¹

Каптюх Т.В.²

¹ студ. гр. МТЕ-110сп НУ «Запорізька політехніка»

² старш. викл. НУ «Запорізька політехніка»

РОБОТА ГОТЕЛІВ ПІД ЧАС ПАНДЕМІЇ COVID – 19

Вже рік весь світ живе в умовах пандемії, саме 11 березня 2020 року Всесвітня організація охорони здоров'я(ВООЗ) визнала спалах COVID – 19 пандемією. Під час пандемії більшість галузей економіки країн світу зазнали суттєвого зниження. Однією з галузей, що зазнала найбільш відчутного удару, стала туристична, разом із готельним та ресторанним сектором. Міжнародна готельна індустрія опинилася в безпрецедентній ситуації:

велика кількість готелів і курортів у кожній окремій країні були змушені закритися через впроваджені карантинні заходи для боротьби з COVID-19.

Більшість заходів із реагування на проблеми міжнародної готельної галузі можна поділити на 3 логічних етапи.

1. Реагування, направлене на ринок і спільноту:

а) заохочення ринку щодо заброньованих номерів – можливість переоформлення бронювання або отримання компенсації повної вартості заброньованого номера, що залежить від діючих нормативних положень країни/ринку;

б) призупинення дії програм лояльності у випадках, коли термін дії накопичених балів або бонусів завершується;

в) підтримка спільнот – надання готельних номерів для проживання працівникам медичної галузі, доступність готелів для карантинних заходів, приготування їжі для людей, які цього потребують, і представників служб оперативного реагування.

2. Реагування щодо охорони здоров'я та безпеки:

а) програми із запровадження суворіших правил охорони здоров'я та безпеки – чистота, гігієна рук, прибирання готельних номерів, продукти, протоколи з попередження ризику ураження вірусом (наприклад, програма Hilton CleanStay спільно з виробником антисептика Lysol);

б) фінансова допомога працівникам міжнародних готельних мереж, які потребують підтримки внаслідок фінансової кризи.

3. Реагування щодо внутрішньої структури та організації компанії:

а) скорочення довільних витрат, зарплат і преміальних виплат, включаючи власників та менеджменту компаній;

б) повне виключення додаткових витрат (включаючи капітальні витрати) і призупинення всіх операцій на ринках капіталу;

в) надання відпустки без збереження заробітної плати для всіх працівників терміном на 60–90 днів і закриття всіх нерухомих об'єктів[2].

Всі світові готелі працюють у відповідності до міжнародних норм HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), санітарних норм та вимог до об'єктів готельно-ресторанного господарства. Готелі в Україні дотримуються офіційних рекомендацій МОЗ та постанов КМУ щодо роботи під час пандемії COVID-19.

Так всі працівники та відвідувачі готелів повинні використовувати засоби індивідуального захисту, засоби дезінфекції, зберігати соціальну дистанцію (1,5 метри). Для мінімізації контакту між людьми використовують різні шляхи комунікації – додаток готелю, чи будь-який інший месенджер, попередня онлайн реєстрація. Харчування в готелях може бути організоване шляхом доставки їжі в кімнати за попереднім замовленням відвідувачів, готелі де у ресторанах є «шведський стіл» страви накладають не самі

туристи, а персонал готелю, за спеціальними захисними екранами. Також зазнали змін і додаткові послуги в готелях: анімація здебільше стала безконтактною, замість звичних шоу-розваг, відтепер пропонують акустичні концерти.

Регулярне вологе прибирання професійними дезінфекційними засобами обробка предметів та поверхонь з якими часто контактують люди (дверні ручки, стільниці, пульти тощо), провітрювання приміщень, забезпечення дезінфекторами у місцях загального користування. Під час проживання за бажанням клієнта йому надаються всі необхідні засоби для прибирання, додаткові комплекти білизни та рушників. Лише після того, як людина виїжджає з номера, його оброблюють засобом для очищення повітря, після чого залишають номер на добу. Тільки потім сюди заходить персонал та прибирає кімнату.

Отже, в умовах пандемії всі готелі світу в різний спосіб удосконалюють свої сервіси обслуговування за для безпеки клієнтів та оптимізації своїх витрат.