

УДК 338.488.2: 640.43: 341.76

Белікова М.В.

канд. іст. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

**ДІЛОВОДСТВО В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ ТА
ТУРИЗМІ: СЕРТИФІКАТ БЕЗПЕЧНОГО ТУРИЗМУ ГОТЕЛЮ 5*
CRYSTAL PRESTIGE ELITE (ТУРЕЧЧИНА) ЯК ДОКУМЕНТ НА
ВИКЛИК ПАНДЕМІЇ COVID-19**

Туристичний бізнес – один з таких, на які найбільше вплинули глобальні трансформації в наслідок пандемії 2020–2021 рр. Велика кількість бронювань, які були «заморожені» та змістилися на тривалий час, відмови туристів, закриття офісів, перехід їх на віддалену роботу, закриття кордонів країн, а потім – постійні зміни правил перетину кордону завдали певне навантаження на індустрію туризму. Електронні документи активно використовувалися під час пандемії 2019–2021 рр., однак впродовж 2022 р.

більшістю країн усі ковідні сертифікати для громадян України були скасовані, зокрема Грецією, Домініканою у квітні, Туреччиною та Єгиптом у червні, Іспанією лише у жовтні і т.д.

Готель 5* Crystal Prestige Elite в Кемері, Туреччина, був одним з тих, який відреагував на виклики пандемії: пройшов першу сертифікацію 28.05.2021 згідно з Сертифікатом безпечного туризму (Safe Tourism Certificate). Сертифікат видавався на один місяць і підписувався сертифікаційним менеджером. На документі були наступні реквізити: 1) два логотипи з написом «Shaping a world of trust», що значить «Формування світу довіри» та «Safe Tourism» (Безпечний туризм); 2) назва документа; 3) текст; 4) підпис; 5) посада; 6) сертифікаційний номер; 7) логотип мережі з підписом Crystal; 8) QR код готельної мережі Crystal. В тексті документу вказується, що сертифікація, рекомендована Агентством з просування та розвитку туризму Туреччини, видавався спеціальним інспектуючою організацією. За сертифікатом готель Crystal Prestige Elite «відповідає критеріям оцінки та санітарно-гігієнічні заходи проти Covid-19, які реалізуються в приміщеннях готелю та місцях надання послуг харчування впродовж пандемії» в межах програми Сертифікації безпечного туризму та має право отримати Сертифікат безпечного туризму. Об'єкт – об'єкт розміщення».

З власного досвіду відвідування даного готелю в червні 2021 р. додамо, що заходи безпеки дотримувалися на найвищому рівні. Вагому роль в цьому зіграли умови безпечного відпочинку для туристів, а саме вони впливали на сервіс в умовах світової пандемії. Гості ділилися за бажанням на групи з синім і червоним браслетом для розмежування часу прийому їжі в обід і вечерю – у кожної одна година для прийому їжі. Сніданок з 7 до 11 без поділу. Вибір страв зберігся великий, менше не стало, ніж до пандемії, коли готель відносився до мережі «Amara». Зберігся вибір алкоголю (червоне і біле вино, ракі, коньяк, віскі та ін.). Прибрали чайник і пакетики кави, чаю з номера, щоб виявляти швидше тих, хто захворів. У холодильнику – спрайт, кола, фанта, вода, пиво. Кожний стіл в ресторанах сервірувався столовими приборами зі 75% спиртовими серветками в прозорих пакетах. Коли подавалися чай та кава, видавався пакет з сухою серветкою і цукром, зубочисткою і сіллю. Їжу потрібно було замовляти у віконце через пластиковий прозорий екран. Поруч із стравою на чотирьох мовах була його назва турецькою, російською, англійською, німецькою. Весь персонал був в масках, навіть ті, хто працював просто неба в рятувальній команді на березі або біля басейну. Біля входу до готелю і до головного ресторану було встановлено електронний термометр і тут же знаходилася людина, відповідальна за її контроль. Біля входу до їдальні видавалися одноразові маски. У номері під час заїзду було 3 пакети з санітаїзерами та масками. На території готелю гостей одягати маски не просили. Носили маски лише

окремі турецькі гості. Сніданок і вечеря проходили в головному ресторані, у якого є величезна тераса на повітрі з зоною для курців і некурящих, таким чином забезпечувався доступ повітря. Обід організовувався у головному ресторані на терасі і додатково – просто неба в барі біля басейну. Працювало кафе з десертами вдень зі столами всередині приміщення і на вулиці. Персонал готелю – переважно чоловіки. Російською мовою володіли краще, ніж англійською. Жінки в ресторані погано знали як російську, так англійську, тому на страву потрібно було показувати пальцем та іншими невербальними знаками, коли ви її обирали через екран. Увечері працював Lobby Bar, де подавали чай, каву, вино біле і червоне, ракі, інший алкоголь. У номерах і на території було чисто. У номері – капці, набір косметики – мило, гелі, шампуні, лосьйони, пилочки для нігтів, шапочка, вушні палички, мочалки (кількість одиниць збільшено у порівнянні з часом до світової пандемії). Біля басейнів – доріжки, щоб запобігти падіння (раніше не було і було слизько). Дивани і меблі дезінфікувалися. Були наявні стаціонарні апарати для дезінфекції рук в готелі. Кава, чай, алкоголь подавалися у скляному і керамічному посуді, а в барі на пляжі – в паперових стаканах.

Отже, на прикладі готелю 5* Crystal Prestige Elite в Кемері, Туреччина, Сертифікат безпечного туризму (Safe Tourism Certificate) гарантував виконання необхідних санітарно-гігієнічних заходів відповідно рекомендацій проти Covid-19 на найвищому рівні.