

УДК 338.048:578.834

Ольга Дулька

*канд. техн. наук,
асистент кафедри готельно-ресторанної справи*

Софія Бенедичук

*здобувач 3 курсу,
Національний університет харчових технологій*

ФУНКЦІОНУВАННЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ COVID-19

Заклади індустрії гостинності мають велике соціально-економічне значення для країни. Щороку популярність закладів ресторанного та готельного господарства збільшується, тому розвиткові та вдосконаленню діяльності приділяють значну увагу. Однак в умовах сьогодення ця галузь значно постраждала від пандемії та обмежувальних заходів, які були спрямовані на боротьбу з нею. Для того, щоб бізнес розвивався та функціонував в умовах пандемії COVID-19, необхідно вживати комплекс дій щодо підвищення чинників якості, комфортабельності і зручності керування закладом та задовольняти протиепідемічні вимоги.

Готель «RamadaEncorebyWyndham» (м. Київ) є одним із найперспективніших ділових закладів, який увів суттєві зміни у своїй роботі під час карантину та гарантував максимально можливу безпечність та надійність для гостей. Однак найбільшою проблемою стало гарантування безпеки персоналу та гостей [1].

На початку карантину готель запровадив можливість онлайн-бронювання номерів, що сприяло уникненню черг на рецепції та зменшило кількість контактів гостей та працівників.

Онлайн бронювання дає змогу бронювати номер цілодобово. Водночас клієнт може самостійно подивитися фото, ціни та відгуки, обрати тип номера, тривалість проживання, спосіб оплати. Працівникам готелю непотрібно контактувати з клієнтом, оскільки бронювання

відбувається автоматично, без участі адміністратора. Це дає змогу зменшити небезпеку поширення вірусу. Для збільшення популярності онлайн-бронювання система часто надає знижки на проживання за пільговими цінами, а тому вартість номера стає дешевшою, якщо порівняти із бронюванням у готелі.

Ще одним рішенням готелю стала організація на вході у приміщення обов'язкової перевірки гостей на наявність перших ознак захворювання, зокрема перевірка інфрачервоним сканером температури тіла. Під час реєстрації закордонних гостей умовою поселення є довідка про вакцинацію або результат ПЛР-тесту. У разі виявлення особи із симптомами гострого респіраторного захворювання їй пропонують ізоляцію в номері до отримання консультації медпрацівника.

Заклади харчування готелю також зазнали суттєвих змін у своїй роботі. Було забезпечено маркування підлоги із зазначенням інформації щодо дотримання дистанції у чергах не менше ніж 1,5 м, розміщення не більш як чотирьох клієнтів за одним столом. Також змінено режим роботи ресторанів, зокрема сніданок за типом шведської лінії організовувано з сьомої до одинадцятої години, з допомогою працівника кухні здійснювали порціонування страв.

Меню ресторану розміщено для безконтактного ознайомлення на сайті готелю, а меню у ресторані виготовлено з матеріалу, що дає змогу проводити оброблення дезінфекційним засобом. Також у ресторанах запропоновано меню у вигляді QR-коду, яке зручно використовувати, оскільки не потрібно додаткового обладнання. Крім цього, забезпечено можливість навігації по розділах, детальний опис страви з фото, замовлення відбувається за декілька клікань. Для власника це швидкий інструмент реагування на зміни, зрозумілий конструктор редагування.

Таким чином, запропоновані у готелі заходи запобігають поширенню хвороби COVID-19 та сприяють поліпшенню культури обслуговування гостей.

Ключові слова: заклади готельно-ресторанного бізнес, пандемія, безпека гостя, онлайн-послуги.

Список використаних джерел

1. Офіційний сайт [Електронний ресурс]. – URL: <https://ramadaencorekiev.com/uk/>.