

## COVID-19 PANDEMIJOS IŠŠŪKIAI SVETINGUMO VERSLUI

**Danguolė Baltrūnaitė, Danutė Jakštienė, Jadvyga Voišnis**

*Vilniaus kolegija, Verslo vadybos fakultetas,*

*Didlaukio g. 49, Vilnius*

### Anotacija

Dėl COVID-19 ligos pasaulyje paskelbta pandemija ir jos metu įvesti apribojimai didžiausią neigiamą poveikį turėjo svetingumo sektoriaus veiklai. Lietuvoje ypač didelius nuostolius svetingumo įmonės patyrė antrojo karantino metu, kai apgyvendinimo ir maitinimo įmonių veikla buvo faktiškai sustabdyta: darbuotojams pasiūlyta pasitraukti į prastovas, o dalis jų buvo atleisti.

Straipsnyje, nagrinėjant mokslinius šaltinius ir statistinę informaciją, pateikiami svetingumo įmonių veiklos ypatumai pandemijos metu, analizuojamos mokslininkų išvalgos, nagrinėjami pokyčiai, siekiant svetingumo įmonėse užtikrinti klientų ir darbuotojų sveikatą ir saugą, taip pat būdai, kaip susigrąžinti buvusius klientus po vakcinacijos ir karantino. Pateikta Lietuvos svetingumo įmonių veiklos pokyčių analizė, aptariami svetingumo įmonėse įdiegti ir planuojami įdiegti darbuotojų ir klientų saugą užtikrinantys metodai.

Straipsnio tikslas – analizuoti svetingumo įmonių veiklos pokyčius pandemijos metu ir atskleisti galimas jų veiklos perspektyvas. Tyrimui atlikti buvo naudojamas kiekybinis tyrimo metodas – apklausa ir kokybinis metodas – ekspertinis interviu. Kiekybiniame tyrime atlikta 225 įvairių kategorijų Lietuvos viešbučių apklausa; iš jų net 153 (68 proc.) karantino metu buvo uždaryti. Kokybinis tyrimas atliktas pateikiant klausimus 7 viešbučių, kurie dirbo karantino metu, atstovams (dalyvavo 3 pardavimų vadovai ir 4 priėmimo skyrių vadovai). Tyrimo išvadose pateiktos išvalgos apie tai, kokios priemonės ir būdai padėtų svetingumo verslo įmonėms atgaivinti savo veiklą ir išlikti rinkoje.

**Reikšminiai žodžiai:** svetingumo verslas, veiklos pokyčiai, viešbučiai, paslaugos, pandemija, COVID-19, karantinas.

### Įvadas

2019 metų pabaigoje atsiradusi COVID-19 liga nuo pat pradžių sukėlė sumaištį visame pasaulyje: pradėti stabdyti skrydžiai, ribojama arba stabdoma apgyvendinimo ir maitinimo įstaigų veikla, daugelyje šalių skelbiamas karantinas, įvedami kiti žmonių judėjimą mažinantys apribojimai. Infekcinės ligos protrūkis greitai peraugo į kylančią visuomenės sveikatos krizę ir galiausiai, 2020 metų kovo 11 dieną Pasaulio sveikatos organizacija (PSO), paskelbė COVID-19 pandemiją.

Ši pandemija daro didžiulę įtaką ne tik žmonių fizinei ir psichinei sveikatai, bet taip pat valstybių ir atskirų įmonių ekonominei veiklai, o faktinis jos poveikis įvairioms sritims dar nėra žinomas, nes pandemija tebesitęsia. Dėl COVID-19 ligos plitimo ir pandemijos įvestų ribojimų daugeliui įmonių trūksta pajamų, o labiausiai nukentėjusios nuo pandemijos sritys yra turizmo ir svetingumo verslo įmonės (H. J. Song, J. Yeon & S. Lee, 2020).

Krizinės situacijos priverčia įmones keistis, ieškoti naujų veiklos galimybių, keisti veiklos strategijas, tačiau mokslininkų tyrimai nurodo, kad svetingumo industrija yra silpnai pasirengusi krizinėms situacijoms (K. Bremser, M. M. Alonso – Almeida & J. Llach, 2018).

COVID-19 liga ir dėl jos paskelbta pandemija yra naujas reiškinys pasaulyje, su kuriuo susiduria žmonija ir verslai. Nors dėl COVID-19 ligos sukeltus svetingumo įmonių veiklos pokyčius ir perspektyvas nagrinėjo nemažai pasaulio mokslininkų, tačiau tyrimų apie Lietuvos svetingumo įmonių veiklą nėra daug, todėl ši tema yra nauja ir aktuali.

Šio straipsnio **tikslas** – analizuoti svetingumo įmonių veiklos pokyčius pandemijos metu ir atskleisti galimas jų veiklos perspektyvas. **Tyrimo objektas** – svetingumo įmonių veiklos pokyčiai pandemijos metu. Tikslui pasiekti **naudoti tyrimo metodai**: mokslinių šaltinių ir statistinių duomenų analizė, kiekybinis tyrimas – apklausa; kokybinis tyrimas – ekspertų interviu.

## Svetingumo įmonių veiklos ypatumai pandemijos metu

COVID-19 pandemijos sukelta pasaulinė krizė turi didelį poveikį turizmo ir svetingumo verslo vystymui. Jungtinių Tautų Pasaulio turizmo organizacija (UNWTO, 2020) pateikė prognozes, kad pasaulio mastu turistų skaičius 2020 m. gali sumažėti 20-30 proc., o tai turės neigiamą poveikį svetingumo įmonių veiklai. Tai patvirtina ir mokslininkų atlikti tyrimai. A.V. Bartik et al (2020) nurodė, kad pandemijos sukelta krizė labiausiai paveikė kelionių, pramogų, svetingumo ir renginių organizavimo industriją. Siekiant suvaldyti COVID-19 plitimą, buvo imtasi įvairių strategijų: draudžiami bendruomenės susitikimai, reikalaujama likti namuose ir laikytis socialinio atstumo, ribojamos kelionės ir judumas, o tai laikinai nutraukė daugelio svetingumo įmonių veiklą. Nors iš pradžių galvota, kad apribojimai truks tik neilgą laikotarpį, realybė parodė, kad svetingumo įmonių veikla gali nutrūkti ilgam, o tai labai sumažino jų išgyvenimo ir veiklos atnaujinimo tikimybę.

Pasaulyje dedama daug pastangų, kad turizmo ir svetingumo verslai atsigaivytų. Nemažai optimizmo suteikia vykdomas vakcinacijos procesas, tačiau COVID-19 krizė ir toliau daro neigiamą poveikį svetingumo sektoriui. Pagal JAV atliktos restoranų savininkų apklausos duomenis tikėtina įmonių išgyvenimo tikimybė per mėnesį trunkančią krizę yra 72 proc., keturis mėnesius trunkančios krizės atveju – 30 proc., o šešių mėnesių – 15 proc. (A.V. Bartik et al, 2020).

Įvairių šalių tyrėjai analizuoja ir siūlo įvairius svetingumo verslo atnaujinimo variantus. Savo darbuose mokslininkai S. Gössling, D. Scott & C. M. Hall (2020), P. Niewiadomski (2020) pažymi, jog „svetingumo verslo įmonės iš esmės pakeis savo veiklą COVID-19 aplinkoje, tam, kad užtikrintų darbuotojų ir klientų sveikatą ir saugą, padidintų klientų norą palaikyti savo mėgstamą verslą bei naudotis jo paslaugomis“. Pandemijos metu svetingumo įmonėms kyla įvairūs iššūkiai: kaip paruošti saugiam darbui patalpas, apmokyti darbuotojus, užtikrinti saugų klientų apgyvendinimą, maitinimą ir kitas teikiamas paslaugas. Svetingumo įmonėse naudojamos saugumą užtikrinančios ir klientams matomos higienos priemonės, skirtos rankų dezinfekavimui, kurios įrengiamos prie įėjimo; personalas, dėvintis kaukes ir pirštines; ribojamas patalpose aptarnaujamų klientų skaičius; vykdomas griežtesnis dažno prisilietimo paviršių dezinfekavimas; didesnis dėmesys skiriamas ventiliacijai ir oro kokybės užtikrinimui. Tačiau svetingumo įmonėms reikia rasti atsakymus ir į tokius klausimus: kaip jaučiasi klientai, ar juos tenkina svetingumo įmonėse naudojamos saugumo ir higienos priemonės, ar jie pasirengę grįžti ir toliau naudotis teikiamomis paslaugomis?

Pasak M.Y. Shereshevos (2020) „tokie pandemijos iššūkiai kaip tušti viešbučiai ir svetingumo industrijos darbuotojų darbo vietų mažėjimas baigsis, kai tik sumažės apribojimai kelionėms, tada svetingumo įmonės sulauks didžiulio svečių srauto“. Tačiau kiti tyrėjai mato ne tokį greitą svetingumo įmonių atsigaivimą. D. Gursoy, C. G. Chi & O. H. Chi (2021), S. Jain (2020) atlikto tyrimo duomenimis apie 50 proc. žmonių nepareiškė noro vos atnaujinus atidarymą apsistoti viešbutyje ar pavakarieniauti restorane. Tik maždaug 25 proc. tyrimo dalyvių po leisto maitinimo įmonių atidarymo iš karto tiesiogiai naudotųsi jų paslaugomis ir ateitų pietauti ar vakarieniauti. Taigi, palengvinus kelionių apribojimus ir atnaujinus tradicinių restoranų atidarymą, klientai nebus nedelsiant sugrąžinti (D. Gursoy, C. G. Chi, 2020). Šios išvalgos rodo, kad klientai vis dar nesijaučia saugūs, naudodamiesi ar rengdamiesi naudotis viešbučių ir restoranų paslaugomis. Jie linkę palaukti ir tikisi, jog svetingumo įmonės įgyvendins griežtesnes saugos ir higienos procedūras; apie 30 proc. restoranų klientų bei apie 40 proc. viešbučio klientų yra pasirengę mokėti daugiau už padidintas saugos priemones (D. Gursoy, C. G. Chi & O. H. Chi, 2021).

Kaip nurodo D. Gursoy, C. G. Chi & O. H. Chi (2021), siekiant išvengti žmogiškojo, o tuo pačiu nesaugaus kontakto, COVID-19 aplinkoje reikalingas platesnis technologijų taikymas svetingumo operacijoms atlikti. Siekiant išvengti dažnesnio žmogiškojo kontakto, kai kurių restoranų šefai siūlo atsakyti atvirų maisto bufetų ir maitinimo varianto „viskas įskaičiuota“ (T. Bucak, S. Ylgit, 2021).

Svetingumo įmonėse taikomos bekontaktės arba „pay pay“ mokėjimo kortelės, skaitmeniniai meniu, kuriuos galima peržiūrėti kompiuterio planšetėje arba mobiliajame telefone per QR kodą, bekontaktiniai ar balsu valdomi lifantai, įėjimas į viešbutį ar viešbučio kambarius, naudojantis kortele (D. Gursoy, C. G. Chi, 2020). Eksperimentuojama ir su robotų panaudojimu, užregistruojant ir išregistruojant klientus viešbučiuose, suteikiant klientams reikiamą informaciją, pristatant į kambarius bagažą. Kaip nurodo S. Kim et al (2020), robotų panaudojimas viešbučiuose mažina lankytojų nerimą dėl jų saugumo, o technologines naujoves diegiantys viešbučiai gali tapti išskirtiniai ir pritraukti klientus, kurie nori išbandyti inovacijas. Tačiau iš kitos pusės kyla klausimas, ar visi svetingumo įmonių klientai bus nusiteikę priimti technologinius pokyčius ir ar tai nesumažins svetingumo paslaugų kokybės?

Pasaulio medijose vis dažniau atsiranda įžvalgų apie „naujojo normalumo“ (*angl. new normal*) sampratą bei pastebima, kad pasaulio visuomenės laukia iššūkis kurti tą „naująjį normalumą“. Pasak L. L. Maragakis (2020), R. Pranskūnienės (2020) jau dabar reikia ruošti gyvenimo po pandemijos iššūkiams ir darbui „naujojo normalumo“ sąlygomis. Darbuotojams turi tapti įprastas privalomas savęs vertinimas dėl galimų COVID-19 viruso simptomų, jei reikia – darbuotojų testavimas ir izoliacija, simptomams pasitvirtinus; darbe būtinas kaukių ir pirštinių dėvėjimas, nuolatinė rankų higiena ir socialinis atstumas visose srityse (L. L. Maragakis, 2020). Vienas svarbiausių svetingumo įmonių iššūkių - klientų susigrąžinimas ir apyvartos didinimas. Galima tikėtis, kad dalis svetingumo įmonių klientų, išvargintų nuo užsitęsusio buvimo namuose sugrįš, bet labiau atsargesniems klientams reikės pateikti saugumo garantijas, įrodyti, kad padaryta viskas jų saugumui užtikrinti.

### **Lietuvos svetingumo įmonių situacija**

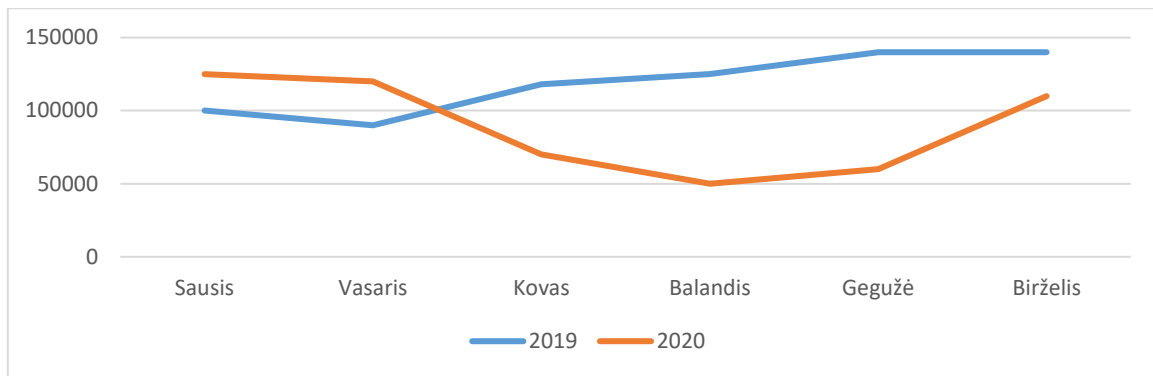
Apgyvandinimo ir maitinimo paslaugų sektoriaus indėlis į Lietuvos BVP iki 2019 metų pabaigos sudarė apie 2 proc. Per 2015-2019 metų laikotarpį maitinimo ir apgyvendinimo įmonių skaičius išaugo nuo 238,9 tūkst. vnt. iki 260,1 tūkst. vnt., t. y. padidėjo 8,2 proc., o maitinimo įmonių apyvarta vienam gyventojui to meto kainomis padidėjo 58,8 proc. - nuo 197 Eur 2015 metais iki 335 Eur 2019 metais. Apgyvandinimo įstaigų skaičius 2016 metais siekė 2686, o 2020 metų pabaigoje – 2787, t. y. išaugo 3,6 proc., o vietų skaičius per tą patį laikotarpį apgyvendinimo įstaigose padidėjo net 29,9 proc. – nuo 77024 vnt. 2016 metais iki 109939 vnt. 2020 metais (Oficialiosios statistikos portalas, 2020).

Tačiau, prasidėjus pasaulinei pandemijai, situacija svetingumo industrijoje reikšmingai keitėsi. Jau 2019 metų pabaigoje daugelyje šalių buvo sustabdyti skrydžiai, dėl to sumažėjo keliaujančių žmonių skaičius, blogėjo viešbučių ir maitinimo įstaigų veiklos rodikliai.

Sparčiai plintant virusui, Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2020 m. vasario 26 d. visoje šalyje paskelbė valstybės lygio ekstremaliąją situaciją ir įvedė pirmąjį karantiną (Lietuvos Respublikos Vyriausybė, 2020), kuris tęsėsi iki birželio 16 d. (Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerija, 2020).

Karantino metu buvo įvesti ribojimai įvairioms veikloms: draudžiamas atvykimas ir išvykimas iš šalies, išskyrus kai kurias išimtis, negalimi jokie renginiai, uždrausta viešojo maitinimo įstaigų, restoranų, sanatorijų, poilsio centrų veikla išskyrus, kai maistą galima išsinešti arba kitais būdais jį pristatyti gyventojams ir kt. (Lietuvos Respublikos Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, 2020).

Apgyvandinimo ir maitinimo įstaigų veikla karantino metu buvo faktiškai sustabdyta. Tai patvirtina ir šių įstaigų ekonominė situacija. Remiantis Valstybinės mokesčių inspekcijos duomenimis (2021) apgyvendinimo ir maitinimo sektoriaus pardavimai per pirmąjį 2020 metų pusmetį sumažėjo daugiau kaip 70 proc., lyginant su tuo pačiu 2019 metų laikotarpiu.



**1 pav. Apgyvandinimo ir maitinimo paslaugų veiklos pardavimai per 2019 ir 2020 metų pirmąjį pusmetį, tūkst. Eurų**

([https://www.vmi.lt/evmi/documents/20142/813847/PVM\\_duomenys\\_2021\\_I\\_ketv\\_N.pptx/c48409ff-bb6e-412e-fa26-e00f27634860?t=1620107283616](https://www.vmi.lt/evmi/documents/20142/813847/PVM_duomenys_2021_I_ketv_N.pptx/c48409ff-bb6e-412e-fa26-e00f27634860?t=1620107283616))

Pasibaigus pirmajam karantinui, Lietuvos svetingumo įmonės veiklą galėjo atnaujinti, tačiau dalis įmonių taip ir liko uždarytos. Nors iki rugsėjo vidurio su viltimi buvo žvelgiama į ateitį, tačiau, nepaisant pagerėjusios padėties, svetingumo įmonių veiklos rodikliai nesiekė ankstesnio lygio. 2020 metų lapkričio mėn., Lietuvoje paskelbus antrąjį karantiną, šių įmonių veiklos rodikliai vėl ženkliai mažėjo. Lietuvos statistikos departamento duomenimis 2020 m. ketvirtąjį ketvirtį apgyvendinta 61,6 proc. mažiau turistų nei per tą patį 2019 m. laikotarpį. Turistų iš užsienio apgyvendinta 87,2 proc. mažiau, o šalies gyventojų – 38,9 proc. mažiau. Per šį laikotarpį dėl veiklos suvaržymų, susijusių su COVID-19 pandemija, didžiausią apyvartos mažėjimą palyginti su trečiuoju ketvirčiu, patyrė apgyvendinimo įstaigos – 43 proc. Maitinimo įmonių veiklos pokyčiai irgi labai ryškūs. Šių įmonių apyvarta 2020 metų antrąjį ketvirtį sudarė 62911,1 tūkst. Eur, o 2021 metų antrą ketvirtį siekė tik 29634,5 tūkst. Eur, t. y. sumažėjo 52,9 proc. (Oficialiosios statistikos portalas, 2021)

Viešbučių ir maitinimo įmonių veikla pandemijos laikotarpiu sudėtinga. Nors Lietuvos vyriausybė skiria pagalbą šio sektoriaus įmonėms ir darbuotojams, tačiau veiklos atnaujinimui ir buvusio lygio pasiekimui prireiks ne vienerių metų. Įvairių šalių mokslininkai ir tyrėjai, nagrinėja svetingumo įmonių veiklos perspektyvas, o ir pačios įmonės, stebėdamos situaciją, įvairiais būdais siekia išlaikyti verslą ir darbuotojus. J. Vitkutė (2021), straipsnyje „Kaip ir kur maitinsimės šiais metais?“ pristato tarptautinės bendrovės „Baum + Whiteman“, analizuojančios gastronomijos verslą, prognozes. Pasak šios bendrovės tyrėjų, viešojo maitinimo industrijai prireiks nemažai laiko prarastoms pozicijoms susigrąžinti. Anot ekspertų, „greitojo maisto, aptarnavimo automobiliuose ir pristatymo į namus restoranai visiškai atsigaus tik 2022-aisiais, o įprastos mitybos vietos, kuriose galima bus prisėsti ilgos vakarienės, suklestės tik 2024-aisiais“. Siekdamos išlikti, svetingumo įmonės, perorientuoja savo veiklą: įdiegia naujus higienos standartus, siūlo naujas paslaugas, atsižvelgdamos į besikeičiančius keliautojų poreikius, rinkos tendencijas ir pandemijos iššūkius.

Pandemijos metu svetingumo įmonių veikla labai pakito. PSO (*angl. WHO*) parengė vadovą „COVID-19 valdymo veiklos aspektai apgyvendinimo sektoriuje“, kuriame pateiktos rekomendacijos atskiroms svetingumo įmonių veiklos sritims, padėsiančioms valdyti COVID-19 grėsmę (World Health Organization, 2020).

Savo standartus kuria ir svetingumo įmonės. Remiantis PSO rekomendacijomis bei gerąja kitų šalių praktika, diegiant saugumo ir švaros standartus viešbučiuose ir restoranuose, Lietuvos viešbučių ir restoranų asociacija (LVRA), įgyvendina Saugaus ir švaraus svetingumo verslo standarto įdiegimą Lietuvos svetingumo įmonių vykdomoje veikloje. Įmonėms, kurios įgyvendina šiame dokumente išskeltus saugos ir švaros reikalavimus bei savo veikloje vadovaujasi jų veiklą reglamentuojančiais teisės aktais bei patvirtintomis Lietuvos higienos normomis, suteikiamas Saugaus ir švaraus svetingumo verslo ženklas (*angl. „Safe & Clean“*). Šiuo ženklu pažymėtas svetingumo verslo įmonės laikosi saugaus verslo savikontrolės principų ir kriterijų, apimančių darbuotojų sveikatos, svečių saugumo, maisto tvarkymo, patalpų valymo ir dezinfekavimo sritis (Lietuvos viešbučių ir restoranų asociacija, 2021).

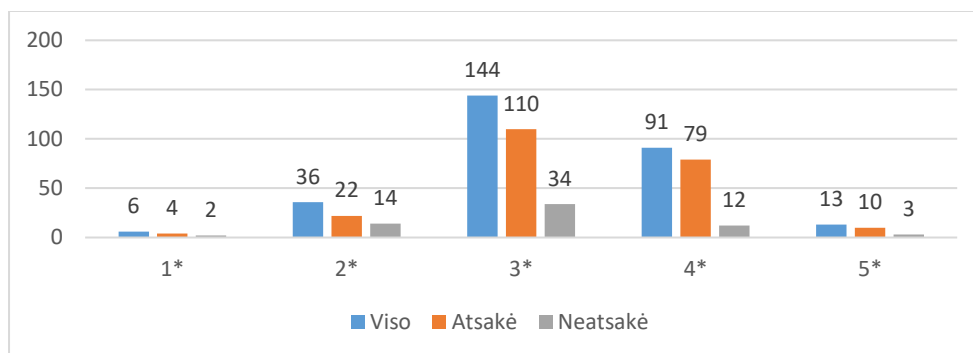
## Tyrimų rezultatų analizė

Lietuvos viešbučių situacijos COVID-19 metu tyrimui atlikti buvo pasirinktas kiekybinis tyrimo metodas - apklausa ir kokybinis tyrimo metodas – interviu.

Apklausiai atlikti autorės sudarė trumpą klausimyną. 1-3 klausimai buvo skirti duomenims apie viešbučių veiklą pandemijos metu išsiaiškinti, 4-6 klausimai – viešbučių charakteristikoms nustatyti. Tyrimas buvo atliekamas, laikantis tyrėjo etikos reikalavimų, todėl anketas pildyti galėjo tik elektroniniu paštu nuorodas gavę respondentai. Analizuojant tyrimo duomenis buvo taikoma aprašomoji statistika, duomenų analizei – Excel įrankis.

Anketinės apklausos metodas naudojamas informacijos rinkimui iš tam tikros respondentų grupės, jiems atsakant į klausimus. Šis tyrimas padėjo išanalizuoti daugelio Lietuvos viešbučių vykdomą veiklą pandemijos metu ir suteikė platesnį supratimą apie svetingumo verslo situaciją.

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, kokioje situacijoje atsidūrė Lietuvos viešbučiai, kokios naujovės atsirado svetingumo rinkoje, norint išsilaikyti pandemijos metu. Tyrimas buvo atliekamas rugsėjo – lapkričio mėnesiais. Remiantis Valstybinės vartotojų teisės apsaugos tarnybos duomenimis (2021), tuo metu Lietuvoje veikė 290 viešbučių. Apklausoje nepavyko susisiekti su visų viešbučių atstovais – nebuvo gauta duomenų arba neatsakė – 65 viešbučiai. Atsakymų grįžtamumas sudarė 78 proc. (225 viešbučiai), tai reiškia, kad apklausos duomenys atspindi respondentų nuomonę.



2 pav. Viešbučių pasiskirstymas pagal kategorijas, vnt.

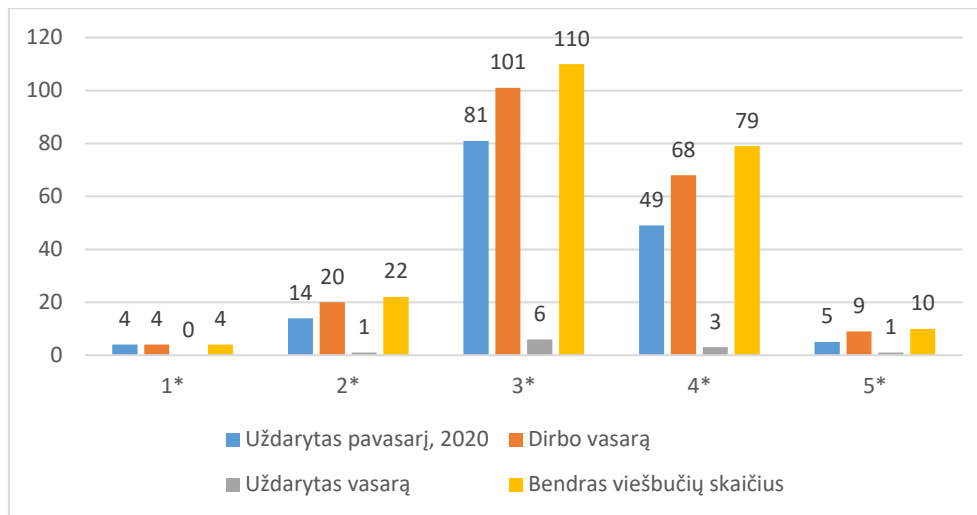
Svarbu pabrėžti, kad atsakymai buvo gauti iš visų kategorijų viešbučių ir tai leidžia daryti prielaidą, kad tyrimo metu gauti duomenis yra objektyvūs.

Pagal viešbučio valdymo tipą analizuojami viešbučiai pasiskirstė sekančiai: 75 proc. – individualiai valdomi, 25 proc. viešbučių priklauso tarptautiniams tinklams.

Išanalizavus viešbučius pagal kategorijas, viešbučiai pasiskirstė taip: 5 žvaigždučių viešbučiai sudarė – 10 (4 proc.), 4 žvaigždučių – 79 (35 proc.), 3 žvaigždučių viešbučiai – 110 (49 proc.), 2 žvaigždučių – 22 (10 proc.), 1 žvaigždutės – 4 (2 proc.).

Lietuvos rinkoje didžiausią dalį sudaro 3 ir 4 žvaigždučių viešbučiai, tai atsispindi ir tyrimo metu gauti duomenys. Šių kategorijų viešbučiai sudaro didžiausią respondentų dalį, net 86 proc.

Toliau buvo svarbu išsiaiškinti, kokią įtaką viešbučių veiklai turėjo pirmas karantinas. Įvestas karantino režimas buvo pakankamai griežtas ir todėl turėjo tiesioginės įtakos svetingumo verslui. Apgyvandinimo ir maitinimo įstaigų veikla buvo faktiškai sustabdyta. Iš apklausoje dalyvavusių 225 viešbučių – net 153 (68 proc.) buvo uždaryti.



3 pav. Viešbučių situacija pandemijos metu, 2020 m., vnt.

Pasibaigus pirmojo karantino laikotarpiui, apgyvendinimo įstaigos vėl atnaujino veiklą. Atsidarė tik 90 proc. iš apklausoje dalyvavusių viešbučių, o 10 proc. neatsidarė dėl įvairių priežasčių. Labiausiai nukentėjo mažosios ir vidutinės apgyvendinimo įstaigos. Kai kurios jų pardavė savo verslą, kai kurios perleido savo patalpas savivaldybių reikmėms – buvo atidaryti skambučių centrai. Pandemijos iššūkius geriausiai atlikę tarptautiniams tinklams priklausančios svetingumo įmonės.

Apžvelgus Lietuvos apgyvendinimo įstaigų situaciją pandemijos metu, toliau buvo nagrinėjama, kokias priemones naudoja viešbučiai, tęsiantys savo veiklą.

Šiam tikslui pasiekti taikytas interviu metodas. Interviu vyko 2021 metų sausio – vasario mėnesiais. Atliekant šį tyrimą apklausti įvairaus lygio viešbučių vadovai – 3 pardavimo vadovai ir 4 priėmimo skyriaus vadovai. Tyrime dalyvavo 5 viešbučiai, priklausantys tarptautiniams tinklams ir 2 esantys vietinėje rinkoje. Atliktas tyrimas padėjo suprasti viešbučių veiklos procesus.

Interviu klausimai buvo siunčiami elektroniniu paštu. Kadangi apklaustieji yra svetingumo srities atstovai, jau dirbantys svetingumo rinkoje, pateikti klausimai padeda išsiaiškinti esamą padėtį ir sunkumus, su kuriais susidūrė svetingumo verslo atstovai pandemijos metu. Informantams buvo garantuotas anonimiškumas, todėl jie buvo koduojami. Tyrimuose dažniausiai koduojama raide Q prie jos pridėdant skaičių. Todėl informantai koduoti atitinkamai Q1, Q2, Q3, Q4, Q5, Q6 ir Q7.

1 lentelė. Svečių ir darbuotojų saugumo užtikrinimas COVID-19 pandemijos metu

Kategorija	Informantai	Teiginys
Higienos ir saugumo priemonės	Q1	„Dėl naujų saugos reikalavimų viešbučiams ir restoranams, teko uždaryti restoraną ir barą, todėl viešbutyje taip pat yra paruoštos <i>specialios bekontaktio maisto pristatymo vietos</i> , kurios gali būti pakeistos vietoj pristatymo naudojant vėžimėlius.“
	Q2	„<...>, pagal Lietuvos Respublikos vyriausybės nurodymus <i>maitinimo paslaugos yra uždraustos</i> , todėl <i>pusryčiai yra teikiami į kambarius</i> “
	Q3	„siekiant užtikrinti darbuotojų ir klientų saugą ir sveikatą COVID-19 pandemijos metu, viešbutis laikosi <i>tinklo saugumo reikalavimų (padidintas atstumas tarp stalų ir kėdžių, siekiant užtikrinti socialinį atstumą, padidėjusieji higienos reikalavimai (dažnai liečiamų paviršių valymas)</i> “
	Q4	„yra užtikrinamas kasdienis <i>darbuotojų kūno temperatūros matavimas, asmeninių apsaugos priemonių (AAP) išdavimas (veido kaukės, vienkartinės pirštinės)</i> “
	Q5	„pasirūpinta <i>rankų dezinfekavimo priemonėmis</i> prie įėjimų į įstaiga, viešojo naudojimo patalpose ir darbuotojų darbo vietose“
	Q6	„visi darbuotojai <...>, <i>laikosi saugaus atstumo tarp kolegų ir svečių</i> . Nauji darbuotojai prieš pradėdami dirbti privalo pasitikrinti sveikatą“
	Q7	„Naudojami <i>vienkartiniai</i> arba <i>dezinfekuojamo paviršiaus maisto meniu</i> . Darbo aplinkoje visur yra <i>saugumo reikalavimus primenantys ženklai</i> “.

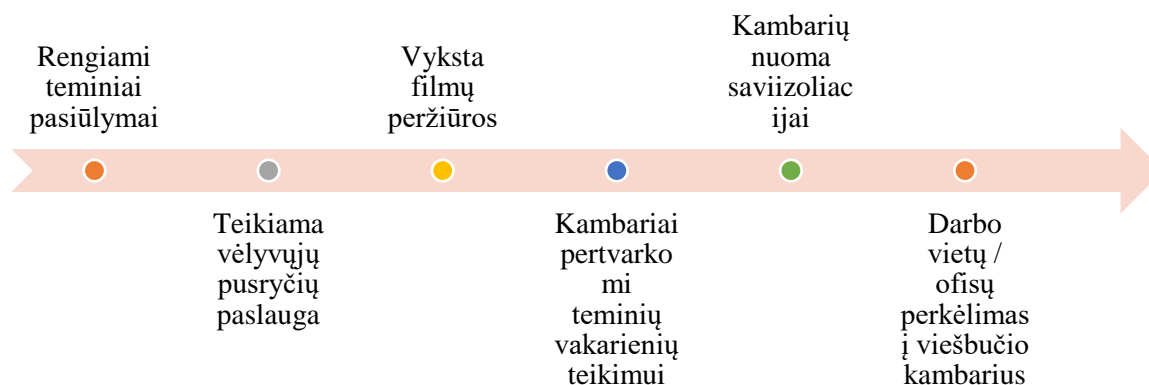
Tyrimo metu nustatyta, kad viešbučiai užtikrina svečių ir darbuotojų saugumą. Svarbu pabrėžti, kad šiam tyrimui buvo pasirinkti tie viešbučiai, kurie dirbo visą laiką. Remiantis informantų atsakymais, nustatyta, kad nuo pat pirmos pandemijos dienos, svetingumo įstaigos pasiruošė svečių priėmimui sudėtingomis sąlygomis.

Išanalizavus viešbučių atstovų požiūrį į saugumo reikalavimus pandemijos metu, išsiaiškinta, kad dauguma viešbučių, nuo pat pirmos dienos jau prisitaikė prie reikalavimų ir siūlo saugaus apsisistojimo paslaugas. Prie šio tikslo prisideda ir Lietuvos viešbučių ir restoranų iniciatyva, nes tyrimo metu išsiaiškinta, kad 4 viešbučiai iš 7 dalyvauja „Safe & Clean“ programoje. Tarptautinių tinklų viešbučiai jau yra įdiegę savo saugumo ir higienos standartus. Pagrindinės priemonės, kurios naudojamos viešbučiuose svečių ir darbuotojų saugumui yra: kaukių dėvėjimas ir vienkartinį pirštinių dėvėjimas, atstumo laikymasis. Svečių saugumui pradėta teikti pusryčius į kambarius nuo pat pirmos pandemijos dienos.

Planuojama visose viešose erdvėse užtikrinti dezinfekavimo priemonių prieinamumą.

Tyrimu taip pat buvo nustatyta, kad dauguma svečių, kurie apsistoja pandemijos metu Vilniaus viešbučiuose yra Lietuvos gyventojai – tai sudarė net 70 proc. viešbučiuose gyvenančių svečių. Taip pat buvo nustatyta, kad užsienio svečių segmentą daugiausiai sudaro valstybinės ir vyriausybės delegacijos arba sportininkai.

Buvo pasidomėta, kokios priemonės yra naudojamos viešbučiuose Lietuvos gyventojų pritraukimui. Remiantis viešbučių atstovų atsakymais, susidaro vaizdas, kad visų tyrime dalyvavusių viešbučių siūlomi produktai yra panašūs. Dažniausiai, Lietuvos gyventojų pritraukimui yra diegiamos šios naujovės:



4 pav. Rinkodaros priemonės Lietuvos gyventojų pritraukimui

Toliau, norint išsiaiškinti, kaip ir kokiomis priemonėmis svetingumo verslas planuoja atgaivinti savo veiklą bei išlikti rinkoje, buvo aktualu sužinoti, ar viešbučiai ateityje planuoja taikyti technologijas, mažinant tiesioginį kontaktą tarp viešbučio darbuotojų ir klientų.

2 lentelė. Technologijų taikymas viešbučiuose (viešbučių sk.)

Technologijos	Jau veikia	Įvedamos	Planuojamos
Atsiskaitymas bekontaktiu būdu	7	-	
Robotai pagalbininkai		-	1
Įsiregistravimas / išsiregistravimas mobiliosios programėlės pagalba	4	1	2
Durų atrakinimas telefono pagalba	4	-	3
Informacinis stendas	3	2	2
Staliukų rezervavimas per mobiliąją programėlę	2	-	-
Termovizorinių sistemų, matuojančių kūno temperatūrą, diegimas.	-	-	3

Informantai sutinka, kad šiuo metu reikia daug dėmesio skirti technologijoms ir jų diegimui. Tai užtikrins kokybišką ir saugų klientų aptarnavimą. Dauguma viešbučių atstovų pabrėžė, kad klientų aptarnavimui jau yra įvestos tokios technologijos, kaip bekontaktis atsiskaitymas ir informacinis

stendas. Aišku, kad viešbučiai mielai diegtų ir kitas naujoves, bet tam reikia nemažų investicijų. Į naujas technologijas planuojama investuoti ateityje, kai padidės klientų srautai ir svetingumo verslo ekonominiai rodikliai bus stabilūs.

## Išvados

1. COVID-19 pandemija ne tik sustabdė svetingumo įmonių veiklą, bet ir turėjo didelę įtaką viešbučių ir restoranų klientų požiūriui ir elgsenai. Klientai vis dar nesijaučia saugūs, ruošdamiesi naudotis viešbučių ir restoranų paslaugomis; kai kurie linkę naudojimąsi paslaugomis apriboti ar atidėti, kol svetingumo įmonės įgyvendins „naujojo normalumo“ taisykles ir įdiegs griežtesnes saugos ir higienos procedūras. Dalis svetingumo įmonių klientų yra pasirengę mokėti brangiau už suteiktas paslaugas.
2. Siekiant didesnio klientų saugumo kai kurios svetingumo įmonės numato taikyti priemones, mažinančias žmogiškąjį kontaktą. Viešbučiuose plačiau numatoma naudoti bekontaktes durų korteles, elektroninius menu, balsu valdomus lifthus; dalį klientų aptarnavimo funkcijų planuojama pavesti dirbtiniam intelektui.
3. Maitinimo ir apgyvendinimo įmonės yra labiausiai dėl pandemijos ir karantino nukentėjusios įmonės Lietuvoje. Jų apyvarta karantino metu mažėjo dėl ženkliai sumažėjusio turistų iš užsienio, o taip pat ir vietinių gyventojų keliavimo ribojimų, maitinimo įmonės galėjo teikti tik maisto pristatymo ir išsinešimo paslaugas. Svetingumo įmonės susidūrė ne tik su verslo ribojimais, bet ir su kitais veiklos iššūkiais - jos turėjo užtikrinti darbuotojų ir klientų saugumą, o tam reikėjo sukurti naujus švaros ir saugumo standartus, juos įvesti ir išmokti pagal juos dirbti.
4. Lietuvoje, įvedus apribojimus, daugumai viešbučių teko sustabdyti savo veiklą, todėl verslas patyrė užsakymų ir pajamų sumažėjimą. Geriausiai su pandemijos iššūkiais sekėsi tvarkytis tarptautiniams tinklams priklausančioms įmonėms. Atlikus tyrimą nustatyta, kad svetingumo įmonių veiklos pokyčius būtina susieti su svečių ir darbuotojų sveikatos ir saugumo užtikrinimu. Sumažėjus užsienio turistų skaičiui, svetingumo įmonės siūlo naujas priemones, siekdamas pritraukti vietinius lankytojus. Išsiaiškinta, kad norint sumažinti žmogiškąjį kontaktą, svetingumo įmonėms reikia ieškoti naujų technologijų, kurios padės teikti paslaugas saugioje aplinkoje.

## LITERATŪROS ŠARAŠAS

1. Bartik, A. W. , Bertrand, M. , Cullen, Z. B., Glaeser, E. L., Luca, M. , & Stanton, C. T. (2020). How Are Small Businesses Adjusting to COVID-19? Early evidence from a survey. Becker Friedman Institute. [https://bfi.uchicago.edu/wp-content/uploads/BFI\\_WP\\_202042.pdf](https://bfi.uchicago.edu/wp-content/uploads/BFI_WP_202042.pdf)
2. Bremser, K., Alonso – Almeida M. M., Llach, J. (2018). Strategic alternatives for tourism companies to overcome times of crisis. *Service Business*. Vol. 12, p. 229-251.
3. Bucak, T., Ylgit, S.(2021) The future of the chef occupation and the food and beverage sector after the COVID-19 outbreak: Opinions of Turkish chefs. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 92, p. 1-8.
4. Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: A rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, Vol.29, issue 1. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09669582.2020.1758708?scroll=top&needAccess=true>
5. Gursoy, D., Chi, C. G., & Chi, O. H.(2021). Tracking the effects of COVID-19 pandemic on restaurant and hotel customers' sentiments. "Customers' sentiments in December towards dining out, traveling to a destination and staying at hotels". <http://www.htmacademy.com/wp-content/uploads/2021/01/Covid-19-December-study-summary-report.pdf>
6. Gursoy, D., Cristina G. Chi. (2020). Effects of COVID-19 pandemic on hospitality industry: review of the current situations and a research agenda. *Journal of Hospitality Marketing&Management*. Vol.29, issue 5. [https://www.researchgate.net/publication/342714848\\_Effects\\_of\\_COVID-19\\_pandemic\\_on\\_hospitality\\_industry\\_review\\_of\\_the\\_current\\_situations\\_and\\_a\\_research\\_agenda](https://www.researchgate.net/publication/342714848_Effects_of_COVID-19_pandemic_on_hospitality_industry_review_of_the_current_situations_and_a_research_agenda)
7. Jain S.(2020). Effect of COVID-19 on Restaurant Industry–How to Cope With Changing Demand. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3577764](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3577764)



8. Kim S., Kim, J., Badu-Baiden F., Giroux, M., Choi, Y.(2020). Preference for robot service or human service in hotels? Impacts of the COVID-19 pandemic. *International Journal of Hospitality Management*. Vol. 93. p.1-12
9. Lietuvos viešbučių ir restoranų asociacija (2021). Saugaus ir švaraus svetingumo verslo standarto įgyvendinimo tvarkos aprašas. <https://lvra.lt/safe-clean/>
10. Lietuvos Respublikos Vyriausybė (2020). Nutarimas Nr. 152 „Dėl valstybės lygio ekstremalios situacijos paskelbimo“. <https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/8feb1a7658a111eaac56f6e40072e018>
11. Lietuvos Respublikos Sveikatos apsaugos ministerija (2020). Vyriausybės sprendimu atšaukiamas Lietuvoje paskelbtas karantinas <https://sam.lrv.lt/lt/naujienos/vyriausybes-sprendimu-atsaukiamas-lietuvoje-paskelbtas-karantinas>
12. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija (2020). Ką daryti ir ko nedaryti darbdaviams šalyje paskelbus karantiną? <https://socmin.lrv.lt/lt/naujienos/ka-daryti-ir-ko-nedaryti-darbdaviams-salyje-paskelbus-karantina>
13. Maragakis L. L. (2020). The New Normal and Coronavirus. *John Hopkins Medicine*. <https://www.hopkinsmedicine.org/health/conditions-and-diseases/coronavirus/coronavirus-new-normal>
14. Niewiadomski P.(2020) COVID- 19: from temporary de-globalisation to a re-discovery of tourism. *Tourism Geographies*, Vol. 22, issue 3. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85085924498&origin=inward&txGid=36cfd6b6926811f1eed8f0c54831052f>
15. Prancūnienė R. (2020). COVID-19 pakirstas turizmo sektorius kelsis reikalaudamas naujo požiūrio ir naujų kompetencijų. <https://zua.vdu.lt/covid-19-pakirstas-turizmo-sektorius-kelsis-reikalaudamas-naujo-poziurio-ir-nauju-kompetenciju/>
16. Song H. J., Yeon J., Lee S. (2020). Impact of the Covid-19 pandemic: Evidence from U. S. restaurant industry. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7528845/>
17. Sheresheva M. Y. (2020). Coronavirus and Tourism. *Population and Economics*. <https://populationandconomics.pensoft.net/article/53574/>
18. Oficialiosios statistikos portalas. Apgyvandinimo ir maitinimo įstaigų rodikliai. <https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?hash=562bd9fd-31a1-47f8-bd93-0ab2c010a507#/>
19. Valstybinė Mokesčių inspekcija prie LR Finansų ministerijos (2021). [https://www.vmi.lt/evmi/documents/20142/813847/PVM\\_duomenys\\_2021\\_I\\_ketv\\_N.pptx/c48409ff-bb6e-412e-fa26-e00f27634860?t=1620107283616](https://www.vmi.lt/evmi/documents/20142/813847/PVM_duomenys_2021_I_ketv_N.pptx/c48409ff-bb6e-412e-fa26-e00f27634860?t=1620107283616)
20. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba. [https://www.vvtat.lt/data/public/uploads/2021/05/d1\\_klasifikuojami\\_ap\\_sarasas.pdf](https://www.vvtat.lt/data/public/uploads/2021/05/d1_klasifikuojami_ap_sarasas.pdf)
21. Vitkutė J. (2021, vasara). Kaip ir kur maitinsimės šiais metais? *Geras skonis*, p. 6-9.
22. World Health Organization (2020). Operational Considerations for COVID-19 Management in the Accommodation Sector Interim Guidance. <https://www.who.int/publications/i/item/operational-considerations-for-covid-19-management-in-the-accommodation-sector-interim-guidance>
23. UNWTO (2020). UNWTO World tourism barometer. Vol.18, Issue 2. <https://www.e-unwto.org/doi/abs/10.18111/wtobarometereng>

## COVID-19 PANDEMIC CHALLENGES IN THE HOSPITALITY BUSINESS

**Danguolė Baltrūnaitė, Danutė Jakštienė, Jadvyga Voišnis**

*Vilnius University of Applied Sciences, Faculty of Business Management  
Didlaukio str. 49, Vilnius*

COVID-19 disease was declared as a global pandemic and restrictions imposed during ongoing outbreak have had a huge negative impact on hospitality sector. In Lithuania, hospitality sector has been particularly affected during second quarantine, when accommodation and catering companies were actually forced to suspend their activity. Employees were offered to retire and some were dismissed.

This article aim is to analyze scientific sources and statistical information, provide insight how hospitality companies worked during pandemic, examine implemented changes to ensure the health and safety of clients and employees, as well as ways how to go back to pre-COVID–19 flow of

customers after vaccination and quarantine period. The research paper offers in-depth analysis of activity changes in the Lithuanian hospitality industry and identifies the most effective methods to ensure the safety of employees and customers.

The purpose of the article is to analyze changes in the activities of hospitality companies, implemented during the pandemic and to examine the perspectives of these changes. The quantitative method, survey, expert interview and qualitative method were used in this research. In the quantitative research, 225 Lithuanian hotels of different categories participated in the survey. Furthermore, 153 (68 %) of the surveyed hotels were closed during quarantine. The qualitative study was conducted by interviewing 7 representatives of the hotels that worked during the quarantine (3 heads of the sales managers and 4 heads of the reception department).

In conclusion, research paper provides insight what tools and measures would help to revive hospitality industry and how it could stay in the market.