

СУЧАСНІ ВИМОГИ ДО ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Захаренко А.В., студент,
Вівсюк І.О., асистент

Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ

Сучасний світ готельного бізнесу зазнав значних змін за часи настання пандемії корона вірусу: від тривалого повного «lockdown» до визначених нових умов діяльності. Тенденції щодо надання високого рівня якості обслуговування в закладах готельного господарства під час пандемії COVID-19 спрямовані на забезпечення та дотримання санітарно-гігієнічних вимог, визначених Міністерством охорони здоров'я України.

Протягом періоду, коли в Україні було запроваджено карантинні умови, розроблено та прийнято на вищому державному рівні низку нормативно-правових актів, щодо організації протиепідемічних заходів для функціонування готелів.

На відміну від класичних і для іншого бізнесу вимог щодо температурного скринінгу усім працівникам та організації місця для обробки рук спиртовмісними антисептиками, встановлено й кілька специфічних вимог. Наприклад, дозволяється одночасне перебування відвідувачів у вестибюлі закладу з розрахунку не більше однієї особи на 10 м² площі зали обслуговування. Допуск відвідувачів та перебування у готелі (поза номером) дозволяються лише у респіраторі або захисній масці (у тому числі саморобній) за умови покритих носу та роту. Адміністрація готелю має забезпечити та контролювати виконання умов недопущення черг у місцях можливого скупчення відвідувачів (рецепція, вестибюлі, ліфтові холи тощо). Для уникнення черг при реєстрації поселення в готелі потрібно забезпечити можливість попередньої онлайн реєстрації. Для забезпечення дотримання дистанції, не меншої ніж 1,5 м, в місцях потенційного скупчення відвідувачів має бути нанесене відповідне тимчасове маркування. Між персоналом та відвідувачами на стійці реєстрації готелю встановлюється захисний екран [1].

Наразі в готельних закладах забороняється робота конференц-залів, фітнес- та спа-центрів. Харчування в готелях може бути організоване шляхом доставки їжі в номери за попереднім замовленням відвідувачів або в ресторанах при готелі лише за умови дотримання відстані не менш як 1,5 м між столами та розміщення не більше чотирьох клієнтів за одним столом (без урахування дітей віком до 14 років). Гостей потрібно обслуговувати лише індивідуально та не застосовувати буфетний формат організації харчування («шведський стіл»).

У закладах готельно-ресторанного господарства варто забезпечити виконання усіх заходів безпеки харчових продуктів, відповідно до чинних державних норм і стандартів, зокрема щодо отримання поставок, дезінфекції тари, зберігання, виробництва, транспортування, доставки продукції, миття та дезінфекції посуду.

В усі часи невід'ємною частиною діяльності готелів було забезпечення якісної діяльності відділу хаускіпінгу та клінінгу. Наразі ці вимоги посилилися: застосування дезінфекції приміщень та різних поверхонь, запропоновано в усіх громадських і службових зонах не рідше двох разів на добу обробляти дезінфікуючим розчином усі контактні поверхні, зокрема у номерах, загальних коридорах, ліфтах, на сходах, поручні. Також варто обробляти дезінфікуючим розчином і здійснювати регулярне очищення місць загального користування, зокрема лавок, шезлонгів, поверхонь столів і стільців.

Проведення прибирання у номерах відбувається за новим регламентом: після виїзду гостя номер обробляється дезінфікуючими засобами, відбувається провітрювання, квартування, протягом доби нові гості не розміщуються у даний номер.

Вважаємо, що обов'язковим є запровадження технологічного регламенту прання та прасування з дезінфекцією тканих матеріалів, зокрема скатертин, рушників, серветок, уніформи персоналу. Важливо регулярно очищувати з дезінфекцією фільтри систем вентиляції та кондиціонерів, килимів, стін та інших поверхонь. Провітрювання також має бути регулярним в усіх приміщеннях закладу, де перебувають гості та персонал.

Не зважаючи на категорійність закладу тимчасового розміщення обов'язковим є наявність медичного працівника та ізолятора задля уникнення небезпеки зараження на інфекцію COVID-19 гостей. У приміщеннях загального користування та номерах має бути представлений інформативний матеріал щодо норм безпеки під час пандемії COVID-19, розроблено відповідні інструкції щодо роботи закладу та дій персоналу в цих умовах, з якими новий гість повинен ознайомитися при поселенні.

Таким чином, варто зазначити, що функціонування закладів готельного господарства зазнали значних змін, зокрема це залишило відбиток у підвищенні вимог якості надання основним та додаткових послуг. Пріоритетом в діяльності є не лише отримання прибутку, а й збереження безпечного тимчасового перебування для гостей закладів та роботи персоналу. Заклади тимчасового розміщення повинні керуватися нововведеними постановами та рекомендаціями МОЗ задля беззбиткового входу в нову реальність нашого світу.

Література:

1. Постанова головного державного санітарного лікаря України від 02 червня 2020 р. № 32: URL: [https://moz.gov.ua/uploads/ckeditor/документи/Головний Санітарний лікар/Постанова 32.pdf](https://moz.gov.ua/uploads/ckeditor/документи/Головний_Санітарний_лікар/Постанова_32.pdf)
2. Постанова головного державного санітарного лікаря України від 06 червня 2020 р. № 36: URL: [https://moz.gov.ua/uploads/ckeditor/документи/Головний Санітарний лікар/Постанова 36.pdf](https://moz.gov.ua/uploads/ckeditor/документи/Головний_Санітарний_лікар/Постанова_36.pdf)
3. С. С. Беляєва, О. Б. Куракін, Л. Г. Бишовець. Організаційно-економічні аспекти якості послуг готелів і закладів розміщення під час пандемії на COVID-19. *Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія «Економічні науки»*. 2020. №57. С. 55-60.