

СЕКЦІЯ 4. ІННОВАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО–РЕСТОРАННОЇ ІНДУСТРІЇ

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАХОДИ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ ПІД ЧАС ПАНДЕМІЇ 2020

Малюк Л.П., доктор тех. наук, проф.,
Варипасєва Л.М., доц.

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Здоров'я і безпека населення значною мірою залежить від харчування. Харчування забезпечує ріст і розвиток організму людини, створює умови адекватної адаптації до навколишнього середовища.

Проблема безпеки споживачів ресторанних послуг вельми актуальна, оскільки безпека – потреба людини. Весь сучасний світ зараз зконцентрований на пандемії Covid–19. Цей фактор не може не відбиватися на рівні безпеки життів споживачів і персоналу ресторанів у всіх країнах світу.

В наші дні темпи зростання даного ринку дуже великі і становлять 20–30% в рік. В Україні щомісяця відкривається 5–10 нових ресторанів [3]. Проте 8 з 10 закладів закриваються після першого року роботи.

Враховуючи, епідеміологічну ситуацію у світі, а саме пандемію Covid–19 ускладнюється робота закладів ресторанного господарства через обмеження в зв'язку із самоізоляцією. Проте ми маємо враховувати, що ситуація йде на покращення, і тому заклади частково відкриті знову.

Тому, на часі потрібно підтримувати «життєдіяльність» закладів, тобто вводити організаційні заходи, які будуть впливати на ринкові зміни.

Перед службою безпеки у сфері гостинності стоять два завдання. Перше – забезпечення охорони від зовнішньої небезпеки й друге – забезпечення внутрішньої безпеки у будь–яких її формах як для споживачів так и для співробітників закладів.

Кабінет Міністрів вніс зміни до постанови щодо «Запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID–19 в умовах послуг громадського харчування в умовах карантину» (Постанова від 14 травня 2020 року № 377).

КМ рекомендовал:

– для **забезпечення зовнішньої небезпеки** закладам ресторанного господарства необхідно розробити заходи щодо посилення контролю безпечності сировини та продовольчих товарів, транспорту тощо.

– особливу увагу необхідно приділити **забезпеченню внутрішньої безпеки**.

Заходи безпеки для споживачів:

- використовуйте санітайзери в закладах харчування;
- оплачуйте замовлення безконтактно,
- знімайте захисну маску безпосередньо перед трапезою,

– відпочивайте з друзями, але не більше 4 осіб за столом; також слід дотримуватися маскового режиму при переїзді по закладу; можете використовувати QR-код для розрахунків і банківських карт, щоб потрапити в меню.

Головний санітарний лікар оновив вимоги до роботи кафе та ресторанів під час адаптивного карантину у зв'язку з дозволом обслуговувати відвідувачів у приміщенні закладу. Відповідно цим вимогам необхідно:

– мати постійну наявність рідкого мила, антисептиків та паперових рушників в санвузлах / пеленальних кімнатах. Використання багаторазових рушників заборонено;

– інформування клієнтів щодо встановлених обмежень та умов обслуговування в закладі та на офіційних сторінках в мережі Інтернет та соціальних мережах;

– вологе прибирання виробничих приміщень та поверхонь на літніх майданчиках, місць контакту рук працівників і соживачів (ручки дверей, місця сидіння, раковини, столи тощо з використанням м'яких та дезінфекційних (в кінці зміни) засобів не рідше ніж кожні 2 години, перед відкриттям та після закінчення робочого дня/зміни;

– централізований збір використаних ЗІЗ, паперових серветок в окремі контейнери (урни) з кришками та одноразовими поліетиленовими пакетами з подальшою утилізацією; тимчасове відсторонення від роботи осіб з груп ризику, визначених відповідно до Стандартів медичної допомоги «Коронавірусна хвороба (COVID-19).

– працівники закладів ресторанного господарства, в тому числі ті, які видають замовлення та здійснюють розрахунок, повинні бути одягнені в медичну маску або респіратор, окуляри (або захисний екран між працівником та відвідувачем при видачі замовлень на виніс) та одноразові рукавички

– для закладів ресторанного господарства діє вимога про температурний скринінг усім працівникам. Його проводять перед початком зміни;

– треба забезпечити дотримання відстані не менше 1,5 м між сусідніми столами та розміщення не більш як чотирьох клієнтів за одним столом (без урахування дітей віком до 14 років);

– меню розміщуються для безконтактного ознайомлення біля входу або місця прийняття замовлення, у кількості, достатній, щоб уникнути скупчення людей, або на столах з матеріалу, що дозволяє проведення обробки дезінфекційним засобом. Дозволяється видача одноразових паперових меню з їх подальшою утилізацією;

– забезпечується можливість безготівкового (безконтактного) розрахунку. Працівники закладів ресторанного господарства, в тому числі ті, які видають замовлення та здійснюють розрахунок, повинні бути одягнені в медичну маску або респіратор, окуляри (або захисний екран між працівником та відвідувачем при видачі замовлень на виніс) та одноразові рукавички.

Саме виконання цих вимог роботи закладів, необхідно суворо контролювати.

З'ясовуючи обставини роботи у сфері гостинності у період пандемії також можна пропонувати :

Налагодити інтернет–комунікацію. Для підтримання контакту з командою (персоналом закладу), керівники можуть проводити наради за допомогою платформи Zoom або Google Meet, що допоможе зберегти зоровий контакт та запланувати зустріч в електронному календарю, для того, щоб дотримуватися робочого графіку. Можна, також, скористатися платформою Coursera для навчання персоналу роботі у нових умовах праці.

Доцільно *організувати перевезення* працівників до робочих місць.

Оскільки дозволено часткова робота закладів для прямого обслуговування споживачів послуг, то ми маємо мінімізувати ризик зараження нашого персоналу у громадському транспорті. Тому забезпечивши їх індивідуальними засобами захисту, доставляти до роботи та з роботи. При цьому постійно стежити за станом їх здоров'я у відповідності до порядку проведення протиепідемічних заходів.

Комунікувати із споживачами закладу про необхідність дотримуватися чистоти та безпеки.

Адміністрація закладу має донести до споживача необхідність проводити заміри температури за допомогою електронного термометра. Та донести до уваги обов'язковість мати на собі маску та рукавички, але останнім за бажанням може забезпечувати заклад.

Ввести електронне меню.

Потрібно враховувати, що закладі ресторанного господарства найбільш забруднене різними мікроорганізмами і вірусами місце – це меню. Тому аби забезпечити безпеку гостей, а також заощадити на печаті дійсного сезонного меню пропоную користуватися електронним, його можна поширювати за допомогою посилання або QR–коду [4].

Підсумовуючі вищевикладене можна констатувати, що розуміння проблеми – це вже половина шляху до її вирішення. Тому ресторатори мають провести ряд заходів для забезпечення безпеки відвідувачів та своїх працівників, а також стабільності їх роботи.

Література:

1. Л.П. Малюк, Л.М. Варипаєва Безпека послуг у готельному і ресторанному бізнесі. Навчальний посібник. Харків, ХДУХТ, 2015. – 125 с.
2. Всеукраїнський антикризовий центр ресторанів. URL:http://taplink.cc/restorator_ua.
3. Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID–19, спричиненої коронавірусом SARS–CoV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/211–2020–%D0%BF> .
4. <https://www.kadrovik01.com.ua/news/4297–z–5–chervnya–dyut–nov–vimogi–do–roboti–zakladv–gromadskogo–harchuvannya>.