

ОРГАНИЗАЦИЯ УБОРОЧНЫХ РАБОТ В ГОСТИНИЦЕ

Г. Т. Искандарова,
профессор Ташкентский государственный медицинский университет, заведующая
кафедрой коммунальной гигиены и гигиены труда, экологии, доктор
медицинских наук

Калбаева У. Ш.
свободный соискатель Ташкентский государственный медицинский университет,
заведующая кафедрой коммунальной гигиены и гигиены труда,
экологии, доктор медицинских наук

Аннотация

В данной работе рассматриваются гигиенические требования, предъявляемые к организации и функционированию гостиниц. Особое внимание уделяется санитарному состоянию помещений, обеспечению качественного водоснабжения, вентиляции, освещённости, соблюдению норм по уборке и дезинфекции, а также требованиям к персоналу. Соблюдение гигиенических норм играет ключевую роль в обеспечении безопасности и комфорта гостей, предупреждении распространения инфекций и формировании положительного имиджа гостиничного предприятия. Работа основана на действующих санитарных правилах и нормативных документах.

Ключевые слова: гигиена, гостиница, санитарные нормы, санитарно-гигиенические требования, уборка, дезинфекция, безопасность гостей, санитарные правила, комфорт проживания, гостиничный сервис.

Introduction

Введение

Обеспечение необходимого уровня чистоты и гигиены в гостиницах, наверно, одно из самых ответственных мероприятий в области клининговых работ. Не потому, что для гостиниц существуют какие-то особенные трудоёмкие стандарты клининга, а потому, что репутация и доход гостиниц в значительной мере зависят от ухоженного внешнего вида интерьеров и чистоты в помещениях [1].

Современные гостиницы - это комплекс разнообразных помещений с различными гигиеническими и режимными требованиями. Их уборку можно условно разделить на два вида: уборка помещений индивидуального пользования (номеров) и уборка помещений общего пользования (холлы, коридоры, лифты, рестораны, бары, места для отдыха и развлечений, парикмахерские, косметические и массажные салоны и т.п.). Так же необходимо помнить о наружных частях здания и прилегающих территориях [2,3].

Чтобы справиться с соответствующим объёмом работ необходимо участие нескольких уборочных служб различной специализации. Качество уборки гостиниц зависит как от профессионализма этих служб, так и от организации взаимодействия между ними.

Процесс организации уборки осложняется ещё и тем, что в отличие от любого офисного здания, жизнь в гостинице не замирает по достижении часа "X", когда все сотрудники и посетители покидают здание, и уборочные службы могут приступить к работе, координируя свою деятельность только внутри собственного коллектива. В гостиницах уборка помещений производится практически круглые сутки. Помещения общего пользования убираются ночью и ранними утром, номера, как правило, убираются утром и в первую половину дня [4].

Главными контролёрами качества уборки помещений в гостиницах являются постояльцы. Захотят ли они ещё раз остановиться в этой гостинице или нет во многом зависит от чистоты всего, что их окружает. Пребывание в гостинице достаточно дорогостоящее, для многих - стрессовое. Человек, выплачивая изрядную сумму за номер, рассчитывает на уют и комфорт, которые недостижимы без такого важного элемента гостиничного сервиса как профессиональная уборка. Недочёты в работе любой из уборочных служб могут привести к потере репутации. Неухоженный холл или беспорядок в зоне регистрации могут отпугнуть желающих поселиться в гостинице, тем более, когда есть из чего выбрать. Но даже если постоялец, удовлетворённый первыми впечатлениями, попадёт в неухоженный номер, то он, весьма возможно, поставит под сомнение уровень гигиены в ресторане и маловероятно, что воспользуется им, как и другими заведениями гостиницы. И как бы ни старалась администрация привлечь новых клиентов, вкладывая огромные средства в оформление интерьеров и расширение сферы предлагаемых услуг, некачественная уборка помещений перечеркнёт все усилия и затраты. Неправильное понимание значения клининговых служб в эксплуатации гостиниц, попытка сэкономить на уборке могут привести к краху [5,6].

Для достижения высоких стандартов чистоты и гигиены необходимо, в первую очередь, привлечение профессионалов, как менеджеров, так и горничных и уборщиков высокой квалификации. Для клининговой службы уборка и поддержание чистоты в гостиничных помещениях - это показатель уровня профессионализма, поскольку приходится координировать и использовать большое количество разнообразных работ, связанных с уборкой, защитой и уходом [7].

Достижение высоких результатов в клининге невозможно без применения высококачественного и современного оборудования, инвентаря и химических средств. Имеет огромное значение то, насколько хорошо сотрудники компании-поставщика клининговых услуг и/или технологий разбираются в вопросах уборки и способны ли они помочь правильно выбрать необходимые средства и методы, научить грамотному их использованию [8].

Клиент должен постоянно чувствовать, что о нем заботятся. Забота о клиенте и удовлетворение его потребностей - задача первостепенной важности для гостиничного персонала, которая является и залогом успеха. Уникальность здания средства размещения, великолепная материальная база, широкий спектр услуг - все это ничего не стоит, если клиент не окружен доброжелательностью, гостеприимством и искренней заботой персонала [9].

Для четкой организации труда горничных принята следующая последовательность уборки номеров. Уборка номеров начинается с уборки забронированных номеров, в объеме текущей ежедневной уборки. Если забронированные номера были уже убраны предыдущей сменой, то необходимо:

- 1) проверить качество уборки номера и санузла, работу телевизора, телефона, холодильника, осветительных приборов;
- 2) протереть пыль с полированных поверхностей, убедиться, что рекламный и информационный материал укомплектован полностью, а так же в наличии полной выкладки предметов сангигиены [10].

Вторым этапом убираются номера, освободившиеся после выезда клиента. После окончания уборки данные номера незамедлительно сдаются в службу администраторов к заселению.

Уборка гостиничных номеров должна производиться ежедневно [11].

Различают следующие виды уборки номерного фонда:

- - текущая ежедневная уборка;
- - промежуточная уборка;
- - уборка номера после выезда гостя;
- - генеральная уборка;
- - вечерняя подготовка номера.

Приступая к работе, горничная, согласно требованиям стандарта, должна надеть чистую, хорошо выглаженную форму, служебный значок. Каждая горничная должна иметь тележку для транспортировки чистого и использованного белья, средств для уборки номеров, а так же набор рекламной продукции [12].

Согласно требованиям санитарных норм и правил, комплектация тележки производится следующим образом: сверху кладется выкладка предметов гостеприимства, затем чистое белье, на нижнем отсеке ветошь, чистящие и моющие средства. Грязное белье собирается в большой полиэтиленовый пакет или полотняный мешок, закрепленный с боковой стороны тележки, и с другой стороны закрепляется мешок для мусора [13].

Запрещается транспортировка чистого белья в открытом виде. Ветошь, используемая при уборке номеров, должна быть промаркирована и использоваться строго по назначению.

При проведении уборочных работ горничная снабжается различными уборочными материалами [14, 20]:

- - для поддержания блеска полированных поверхностей мебели;
- - для чистки ковров и ковровых покрытий;
- - для мытья полов мраморных, мозаичных, паркетных, глазурованных плиток;
- - для мытья дощатых, окрашенных масляной краской полов и линолеумов;
- - для чистки медных, латунных, бронзовых изделий;
- - для мытья стекол;
- - для мытья санузлов;
- - для удаления пыли пылесосами или шлангами централизованной системы пылеудаления.

В номерах высшей категории, состоящих из нескольких комнат, необходимо придерживаться следующей последовательности: убрать спальню, затем столовую, кабинет, гостиную, прихожую и санузел. Если номер двухэтажный, уборку начинают со второго этажа, затем убирают первый этаж; дальше убирают лестницу и заканчивают прихожей. Уборка гостиничных номеров проводится в отсутствие гостя, за исключением случая, когда гость себя плохо чувствует. Согласно требованиям санитарных норм и правил, ежедневная текущая уборка жилых номеров проводится в следующей последовательности[15]:

- - помещение номера проветривается в течение 20-30 минут: зимой открывается форточка, летом - окна;
- - моется посуда, оставленная гостем и накрывается чистым полотенцем до конца уборки;
- - далее горничная приступает к уборке постели: снимается и переворачивается наматрасник, встряхивается простынь, одеяло с пододеяльником, взбиваются подушки;
- - заправляется постель следующим образом: простыня расстилается таким образом, чтобы один край ее был подвернут под наматрасник;
- - расправляются подушки, и все закрывается одеялом с пододеяльником (обязательно закрывая подушки), затем все накрывается покрывалом;
- - удаляется пыль с мебели, столов, телевизора, телефона, холодильника, радиоприемника;
- - удаляется пыль из ковра, прикроватного коврика, с напольного покрытия, пола.

Во время проведения уборки в номере категорически запрещается вставать на столы, диваны, кресла и прочую мебель. Завершается уборка в номере приведением в надлежащий порядок санузла. Приступая к уборке санузла горничная должна надеть резиновые перчатки и клеенчатый фартук. Ежедневная уборка санузлов в номерах, согласно требованиям санитарных норм и правил, должна производиться в следующей последовательности [16]:

- - протирается навесная полочка, зеркала, полотенце - сушитель;
- - протирается глазурованная, керамическая плитка;
- - моется умывальник, ванна, биде, унитаз;
- - удаляется мусор из педального ведра, после чего оно моется;
- - моется резиновый коврик с добавлением дезинфицирующего препарата;
- - моется пол.

После окончания уборки санузла, горничная снимает перчатки, дезинфицирует руки, раскладывает на туалетной полочке стаканы по числу проживающих в номере и необходимый набор предметов гостеприимства в зависимости от категории гостиницы и стандартов (гель для душа, шампунь, мыло, зубная щетка и паста, тапочки, салфетки, туалетная бумага с резервным рулоном). Далее горничная вывешивает полотенца для каждого гостя: не менее двух в средствах размещения категорий одна, две звезды; не менее трех - в трехзвездочной гостинице, не менее пяти - в средствах размещения категории четыре, пять звезд - и выкладывает полиэтиленовые пакеты для белья, вещей, сдаваемых гостем в стирку и химчистку[17, 18].

В некоторых гостиницах стандартами не предусмотрено, чтобы персонал этажа имел информацию о госте (имя, фамилия, страна). Многие профессионалы считают, такую позицию неправильной, это подтверждается и опросами гостей. Все 100% гостей хотят персонального внимания к себе во всех службах средства размещения. С целью постоянного содержания номеров в образцовом санитарном состоянии в средствах размещения проводится промежуточная уборка жилых номеров. Как правило, она проводится во второй половине дня, после того, как гость ушел из номера [19].

Используемая литература:

1. Наумова А. Ю. Реализация инвестиционного проекта строительства гостиничного комплекса, QAFQAZ HOTEL в г. Кызыле по ул. Чульдум, 2 : дис. – Сибирский федеральный университет, 2017.
2. Ковшар Е. А. Гостичный и ресторанный бизнес: учебно-методическое пособие для студ. вузов. Ч. 1. – 2019.
3. Шайтура С. В., Тыгер Л. М., Кожаев Ю. П. Продовольственная безопасность и кейтеринг //Вестник Курской государственной сельскохозяйственной академии. – 2020. – №. 9. – С. 103-112.
4. Атикеева С. Н. и др. ББК 65.432 я73 О-75. – 2021.
5. Лебедева Ю. А., Третьякова Ю. А. Об устойчивом подходе при строительстве объектов туристской индустрии //Вестник индустрии гостеприимства. – 2022. – С. 73-78.
6. Редькина А. В. Влияние социально-экономических факторов на развитие гостиничного бизнеса. – 2019.
7. Коновалова Е. Е., Ююкина А. М. Тенденции маркетинговой деятельности отечественных и зарубежных гостиничных предприятий //Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2022. – Т. 16. – №. 2. – С. 155-162.
8. Генералов И. Г. и др. Современные тренды развития рынка услуг в сфере туризма и гостеприимства. – 2022.
9. Петрова А. С. Проект государственно-частного партнерства в строительстве физкультурно-оздоровительного комплекса //Экономика. Бизнес. Банки. – 2015. – №. S1. – С. 51-59.
10. Журавлев В. И. Совершенствование системы бронирования в гостиничном комплексе (на примере ООО" АЛЬКОР"). – 2017.
11. Фруцкая В. В. Взаимосвязь качества обслуживания и удовлетворенности трудом на предприятиях гостеприимства. – 2017.
12. Иваненко Л. В. и др. Городское хозяйство. Управление и организация //Управление и организация [Электронный ресурс]: учеб. пособие/ЛВ Иваненко. – 2016.
13. Ярцева А. Е. Организационно-экономическое обоснование проекта организации спа-туров (на примере ООО" Туристическая компания" Миллениум"). – 2016.
14. Зангиев Б. В. Формирование имиджа организации в отельно-ресторанном бизнесе. – 2018.

-
15. Козлова О. Н. Программа клиентской лояльности как способ формирования рыночной устойчивости предприятия гостиничного бизнеса (на примере хостела «Пазл»). – 2016.
 16. Кисловский А. С. Анализ деятельности службы приема и размещения в отеле «Hilton Garden Inn Krasnoyarsk» : дис. – Сибирский федеральный университет, 2025.
 17. Перелыгина В. В. Тенденции развития и технология организации спа-туров (на примере ООО " Бон Рут"). – 2016.
 18. Бороздина К. Ю. Проектирование экскурсии по гостинице Park Inn в рамках маршрута «Малахитовая линия» : дис. – 2016.
 19. Савина Н. В. Анимационно-досуговая деятельность и сервис в туристической индустрии: электронный учебно-методический комплекс для студентов специальности 1-25 01 13 «Экономика и управление туристской индустрией», 6-05-0311-02 «Экономика и управление». – 2024.
 20. Кутузов М. В. Опыт применения 3d-моделирования в подготовке кадров для индустрии туризма и гостеприимства в современных условиях //В38 Вестник индустрии гостеприимства: международный научный сборник. Выпуск 15.–СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2023.–163 с. – 2023. – С. 59.