

Невечеря Г.С.

студентка, Одеський національний економічний університет

Науковий керівник: к.е.н., доцент Шикіна О.В.

ОРГАНІЗАЦІЯ СЛУЖБИ ХАУСКІПІНГ

На вибір гостя у пошуках ідеального готелю для відпочинку безперечно впливає багато факторів, але без сумніву можна сказати, що комфорт – невід’ємна частина гостинності, завдяки якому формується загальне враження від готельного підприємства.

За даними дослідження Hotels.com гостинний сервіс, доброзичливий персонал, чистота та комфорт номеру в 35 раз важливіше, ніж рясний або вишуканий сніданок, розкішний басейн або сучасна кавова машина в кожному номері. Дане дослідження підтверджує, що такі базові речі як комфорт, чистота набагато більше ціняться наразі, ніж додаткові послуги в готелі [1].

Хаускіпінг – це служба, яка є однією з найважливіших в готелі. Хаускіпінг – структурний підрозділ в готелі, який відповідає за прасування, миття і взагалі догляд за всім готелем і його інвентарем. Грамотна організація цього відділу безпосередньо залежить від особи, яка буде керувати цією службою – старша покоївка. Відповідаючи за це все служба хаускіпінгу намагається зробити з готельного номеру ідеальне місце для гостя, щоб він почував себе «як вдома» завдяки якісному сервісу і комфорту. Саме від грамотної організації цієї служби залежить дуже багато чого. Індустрія гостинності та ідеальна чистота дуже взаємопов’язані у питаннях іміджу готелю, який буде складатися в подальшому. Відповідно саме від цього буде залежати кількість гостей, яка буде відвідувати готель, подальший прибуток та перспективи цього бізнесу і його розвиток [2].

Покоївка – найсправжнісінька готельна попелюшка – незамінний працівник в готельній індустрії, а саме в службі хаускіпінгу. Покоївка повинна в кожному, закріпленому за нею, номері заправити ліжко, протерти пил,

викинути сміття, пропилососити килими, вимити підлогу, прибрати ванну кімнату, замінити рушники та постільну білизну і ще багато іншого. І це все потрібно виконати якісно та вкластись в часові рамки. Крім того, роботу покоївки потрібно перевірити адміністратором або керуючим, тобто на них покладено велику відповідальність.

Як і всюди в готельній індустрії існують свої стандарти і в службі хаускіпінгу – так звані стандарти чистоти.

Ціль стандарту – створити ідеальне рішення, яке потім можна відображати в масовому порядку.

Ці правила визначаються безпосередньо і в зовнішньому вигляді покоївок готелю. Вони повинні мати відповідний зовнішній вигляд: відпрасована чиста уніформа, зручне закрите взуття, свіжий запах, без занадто яскравих парфумів, зібране волосся, легкий макіяж, відсутність прикрас, чисті руки.

Служба чистоти охоплює всі приміщення готелю, а значить має свою сферу відповідальності: загальні зони, номерний фонд, пральня та службові приміщення. Відповідно до кожної зони виконується різний тип прибирання.

Якщо говорити про типи прибирання в готелях, то воно поділяється на легке, поточне, виїзне та генеральне. В залежності від типу прибирання формується весь інвентар та засоби для підтримки чистоти.

Інвентар для прибирання є невід'ємною частиною в службі хаускіпінгу для підтримування порядку в готелях. Він поділяється на інвентар до номерного фонду та загальних зон (ніколи не змішуються).

Миючі засоби в готелях та ресторанах використовують виключно для професійного використання. Всі засоби сертифіковані, екологічні та гіпоалергенні. Вони відповідно поділяються на миючі засоби для номеру та для ванної кімнати. Також варто зазначити, що готовий розчин хімії для прибирання в готелях дозволяється зберігати не довше ніж 7 днів.

Невід'ємною частиною служби хаускіпінга та покоївки вважається її візок. В нього входить все потрібне для прибирання готельного номеру: кошик з миючими засобами, губки для прибирання, йоршик для миття унітазу,

серветки для прибирання, рукавички, тримач+моп+відро для миття підлоги, пакети для сміття; набір рушників, банні халати, все для застилання ліжка, мішок для брудної білизни, набір міні-галантереї, продукція міні-бару, хенгери на ручки дверей та вся друкована продукція, що повинна розміщуватися в номері. Кількість комплектуючих визначається відповідно від необхідності заповнюваного номеру.

Алгоритм прибирання номеру має 23 пункти прибирання і жоден з них не опускається, виконуються всі. Наприкінці прибирання виконується перевірка чистоти в готельному номері за чек-листом. Саме після перевірки за чек-листом, повідомлення покоївки до старшої покоївки, перевірки керуючим за потребою, виконуються дії в програмі, що номер готовий до заселення.

Отже, служба хаускіпінгу в готельному підприємстві можна назвати найбільшим підрозділом служби приймання і розміщення. Без сумнівів, це є саме та частина готельної команди, яка створює в готелі атмосферу гостинності[3].

Список використаних джерел

1. Шикіна О.В. Сучасні тенденції розвитку категоризованих готелів України. Вісник соціально-економічних досліджень : зб. наук. праць. Одеса : Одеський національний економічний університет. 2021. № 2 (77). С. 163–179.

2. Шикіна О.В., Гончаренко Я.Є., Ремігайло І.Ю. Шляхи розвитку ділового туризму у період пандемії. Інфраструктура ринку. – Одеса: Причорноморський науково-дослідний інститут економіки та інновацій. 2020. Вип. 50. С. 213-219.

3. Шикіна О.В., Гончаренко Я.Є. Сутність інноваційної діяльності у готельному господарстві. «Інноваційний розвиток та безпека підприємств в умовах неоіндустріального суспільства»: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (27 жовт. 2020 р.)/відп. ред. О. М. Полінкевич, Л. В. Шостак. Електрон. дані. Луцьк: ВНУ ім. Лесі Українки, 2020. 754 с. С. 234-236