

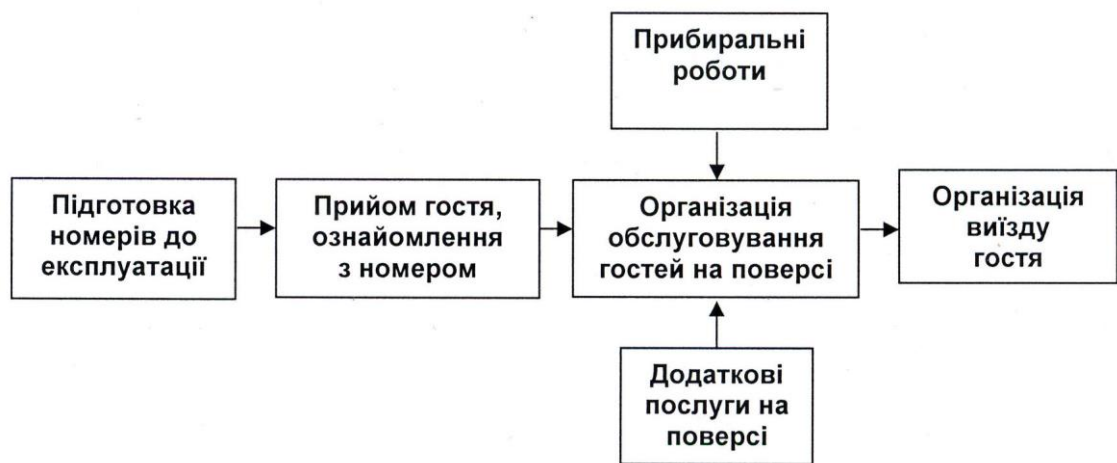
## **РОЗДІЛ 5. ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ У ЖИТЛОВІЙ ЧАСТИНІ ГОТЕЛЮ**

**Ключові поняття та терміни:** технологічний процес прийому та обслуговування на поверсі; покоївка, прибиральниця, розпорядник поверхів (завідувач поверхом, завідувач секцією, завідувач корпусом); вестибюльна група приміщень, група адміністративних приміщень, приміщення ресторанного господарства, підсобні приміщення та приміщення побутового обслуговування та господарського призначення, приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування, група приміщень житлового поверху; система обліку та зберігання матеріального майна на поверхах, інвентаризація; білизняне господарство готелю, білизняна, кастелянша; гігієна, санітарія, органи санітарного контролю, мікроклімат, профілактика появи та розповсюдження інфекцій, дезінфекція, дезінсекція, дератизація, особиста гігієна персоналу; прибиральні матеріали, механізми, інвентар, прибирання, прибирання після виїзду, генеральне прибирання, проміжне експрес-прибирання.

### **5.1. ЗМІСТ ПРИЙОМУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ НА ЖИТЛОВИХ ПОВЕРХАХ ГОТЕЛЮ**

Яким би широким не було коло послуг, що надає готельне підприємство, головною його послугою залишається надання проживання – ночівлі та супроводжуючих її побутових зручностей. Якість проживання – стан номеру та обслуговування гостя в номері – головний критерій, на підставі якого оцінюються комфортність готельного підприємства, його клас, формується загальна уява про нього.

Проживання гостей організується у житловій частині готелю. Організація проживання є основною ланкою технологічного процесу прийому та обслуговування в готелі і в свою чергу теж складається з низки послідовних етапів, що можуть бути представлені як наступний технологічний ланцюг (див. мал. 13).



Мал. 13. Технологічний процес прийому й обслуговування гостя у житловій частині готелю (організація проживання)

Забезпечує всю роботу з прийому та обслуговування на поверсі персонал служби поверхів – покоївки, прибиральниці, технічні та підсобні робітники.

**Покоївка** є основною посадовою одиницею персоналу житлових поверхів. До її обов'язків входить своєчасне та якісне прибирання номерів, забезпечення належного санітарного стану житлового поверху, збереженості меблів, інвентаря та обладнання. Вона надає допомогу гостям при поселенні в номер та приймає у них кімнати при виїзді, виконує замовлення проживаючих відповідно до переліку додаткових послуг на поверсі, слідкує за виконанням правил користування готелем, протипожежної безпеки тощо.

Посадові обов'язки **прибиральниці** передбачають утримання у належному санітарному стані коридорів, сходів, санвузлів та інших місць загального користування, контроль збереженості їх обладнання.

До технічного та допоміжного персоналу поверхів належать **підлогонатирачі, мийники вікон, швей-штопальниці** та ін. – залежно від специфіки матеріальної бази готелю.

Організують і контролюють роботу з прийому та обслуговування на поверсі та відповідають за її якість розпорядники поверхів – **завідувач поверхом, завідувач секцією (об'єднує кілька поверхів), завідувач корпусом**. У залежності від розмірів готелю та форм організації праці персоналу поверхів розпорядник поверхів може мати помічників – середню ланку: **чергові на поверсі, старші покоївки, бригадири покоївок**. Чергові на поверсі працюють у готелях, де зберігається традиційна форма організації СПО. До їх обов'язків, крім забезпечення якісного санітарного стану поверху та збереженості його обладнання, організації та контролю роботи персоналу поверху, входить також ведення ключового господарства (при його утриманні на поверхах), надання додаткових послуг, облік проживаючих, забезпечення зв'язку з вестибюльною службою у питаннях заселення та виїзду проживаючих. Посадові обов'язки старшої покоївки практично співпадають з

обов'язками чергової на поверсі. Крім того вона бере участь у прибиранні номерів та інших приміщень поверху. Бригадири покоївок працюють у готелях, де запроваджено бригадну форму організації та стимулювання праці.

Контрольні та облікові функції можуть здійснювати також працівники служби порт'є або спеціально уповноважені особи – **супервайзери**. До обов'язків змінних супервайзерів входить також забезпечення технічно справного стану обладнання, передача у службу порт'є інформації про рух номерів та їх готовність до заселення.

Організація обслуговування гостя на поверсі починається з **підготовки номерів до експлуатації та проживання**. Підготовка номерів до експлуатації передбачає оснащення їх меблями, обладнанням та інвентарем, для чого в готелі існує *система матеріального постачання, обліку, зберігання, переміщення та списання матеріального майна*. Підготовка номера до проживання означає також спорядження його рекламними матеріалами, предметами гігієни та всім необхідним для прийому визначеної категорії гостей за визначеним класом (квіти, фрукти, напої, сувенірна продукція). До завдання служби поверхів входить також забезпечення належного санітарного стану та порядку в номерах відповідно до існуючих *санітарно-гігієнічних вимог*, підтримання його в період проживання гостей за допомогою *прибиральних робіт*, ведення *білизняного господарства*.

Важливим моментом у підготовці номерів до прийому гостей є двосторонній зв'язок служби поверхів з вестибюльною службою (службою розміщення). До персоналу служби поверхів повинна своєчасно надходити інформація щодо постановки номерів на бронь, характеру та термінів заселення і виїзду гостей. У свою чергу тільки служба поверхів володіє фактичними даними про рух номерів, їх звільнення та готовність до заселення після прибирання. Обмін інформацією може здійснюватися шляхом звірок, які проводять представники служб у визначені контрольні години на підставі складених цими службами звітних відомостей про звільнення номерів і виїзд гостей, а також оперативно – по телефону, селектору, телерайтеру.\* У сучасних готелях служба поверхів підключена до загальної комп'ютерної системи та знаходиться у прямому контакті з іншими службами підприємства. Це дозволяє у повному обсязі збирати, зберігати та передавати всю інформацію про стан номерів і процес їх підготовки, заселення та звільнення.

**Прийом гостя** включає зустріч його на поверсі, допомогу в орієнтації та розміщенні, ознайомлення гостя з номером та його обладнанням. Це робить спеціально уповноважена особа з числа працівників служби поверху, а в деяких випадках, наприклад, при прийомі гостей категорії VIP – порт'є, завідувач секцією або хтось з керівництва готелю. Гостя супроводжують у номер, відчиняють двері, пояснюють, як

---

\* Телерайтер – електричний комунікаційний пристрій, подібний до телетайпу, для внутрішнього зв'язку.

користуватися ключем. Світлої пори дня його запрошують увійти першим до номеру, темної – спочатку входить службовець готелю, вмикає у номері світло і вже потім запрошує гостя. Гостя ознайомлюють з усіма особливостями устаткування номера та його експлуатації. Це робиться не тільки з поваги до гостя, але й в інтересах збереження готельного майна. Належить також проконтролювати доставку багажу гостя. Якщо багаж прибув раніше за гостя, покоївка відкриває двері номера і допомагає піднощику багажу внести його.

*Облік проживаючих* на поверсі необхідний для правильної організації **прибиральних робіт**, своєчасної заміни постільної білизни, організації додаткового обслуговування, контролю руху номерів. Раніше для цього на поверсі використовували спеціальні журнали обліку проживаючих, шахматки, бланки дозволів (нарядів) на проживання. Після запровадження ЄСПО ця функція перейшла до служби порт'є. Натепер у багатьох готельних підприємствах облік проживаючих здійснюється централізовано через комп'ютерну систему.

Працівники служби поверхів беруть участь у наданні певних **додаткових побутових послуг на поверсі**, що входять до загального переліку *додаткових послуг у готелі*. До їх обов'язків входить забезпечення порядку, тиші та спокою на поверсі, а також умов, необхідних для забезпечення безпеки гостя та збереження його майна.

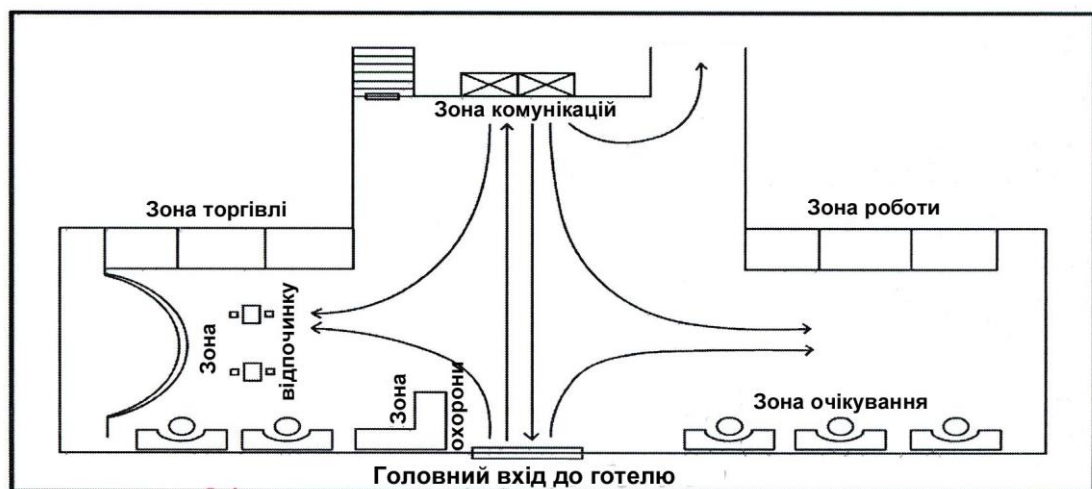
При **виїзді гостя** працівники поверху приймають номер, контролюють збереженість готельного майна та перевіряють наявність забутих речей. Прийом номера найкраще проводити вже після того, як гість залишив його, але ще не виїхав з готелю, щоби сприяти відшкодуванню збитків та поверненню забутих речей власникам. У разі необхідності здійснюється контроль за виносом і відправкою багажу гостя. Потім виконується прибирання номера, після закінчення якого інформація про його готовність до заселення передається у службу порт'є максимально оперативно, щоб запобігти простоям номерів. Далі технологічний цикл прийому й обслуговування на поверсі повторюється для наступного гостя.

## 5.2. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИМІЩЕНЬ ГОТЕЛЮ

Сучасні готелі – складні комплексні об'єкти, до яких входить велика кількість різноманітних приміщень. Згідно функціонального призначення ці приміщення об'єднують у групи (блоки) з чіткими технологічними зв'язками між ними. Це вестибюльна група, група адміністративних приміщень, житлова група приміщень, приміщення ресторанного господарства, підсобні приміщення та приміщення побутового обслуговування та господарського призначення, приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування. Функціональні блоки приміщень визначаються на етапі проектування та будівництва готелю. Вони повинні відповідати екологічним, естетичним, ергономічним

та технологічним вимогам як щодо планування і функціональних зв'язків, так і щодо організації інтер'єру (правильного зонування простору, умеблювання, кольорового та світлового вирішення, художнього оформлення, озеленення). Ці вимоги вироблено наукою та практикою готельної справи, а також відображено у нормативних документах, таких як будівельні норми і правила, санітарні норми і правила, галузеві стандарти та ін.

Так, *вестибюльна група приміщень* – це головний технологічний і комунікаційний вузол, де перетинаються вертикальні та горизонтальні комунікації. Норми площі вестибюлю визначені стандартами для різних категорій готелів, але в ньому неодмінно мають бути виділені функціональні зони роботи, очікування та відпочинку, торговельна та комунікаційна зони та зона охорони біля входу до готелю (див. мал. 14). Від входу іде розподіл людських потоків по зонах, які повинні бути сплановані так, щоб уникати змішування цих потоків. У вестибюлі передбачається також зона розподілу багажу та низка приміщень громадського користування (гардероб, санвузли). У зоні роботи виділяють зону прийому (стійка-блок адміністратора, робоче місце касира з шафою-сейфом, картотекою, комп'ютерним обладнанням), зону розміщення (стійка-блок порт'є зі стендом для ключів) і зону обслуговування (стійка-блок або столик консьєржа з комп'ютерною системою). Зона очікування та відпочинку обладнується диванами, кріслами, банкетками, журнальними столиками, прикрашається квітами. У зоні відпочинку може працювати лобі-бар. Торговельна зона, крім різноманітних магазинів і кіосків, може включати також приміщення пошти, зв'язку, банку, бізнес-центру тощо. З вестибюльної групи здійснюється безпосередній комунікаційний зв'язок з групою приміщень ресторанного господарства та побутового обслуговування.



Мал. 14. Планування функціональних зон у вестибюлі  
"Президент-готель "Київський"

*Група адміністративних приміщень* зазвичай знаходиться між приміщеннями громадського призначення та житловою групою і має вигляд коридорної системи з одно- або двостороннім розташуванням кімнат. Сюди входять приміщення дирекції (кабінет директора з зонами роботи, відпочинку та нарад, кабінети заступників, приймальня), відділ кадрів, приміщення для інженерно-технічного персоналу, комерційна служба (планово-технічний відділ), архів, бухгалтерія з касою. Остання має бути оснащена броньованими дверцятами з віконцем, сейфами, системою захисної сигналізації та мати два виходи. Для умеблювання приміщень адміністративної групи використовуються канцелярські (офісні) меблі.

*Приміщення ресторанного господарства* включають різні за характером заклади у залежності від призначення та класу готелю. Частково набір таких приміщень визначається стандартом класифікації готелю. Це можуть бути ресторан або кафе, їдальня, закусочна (для готелів категорії 1-2 зірки, молодіжних закладів, курортних готелів невисоких категорій), ресторани з кількома залами різної спеціалізації та кухні, а також банкетними залами та окремими кабінетами, бари різного профілю та локалізації, нічні клуби, вар'єте, винні та пивні льохи та інші підприємства "розважального харчування" (у готелях високих категорій, курортних закладах). У групі приміщень ресторанного господарства виділяють торговельні та виробничі приміщення. Блок торговельних приміщень включає аванзал, гардеробну, кімнати для паління, торговельні та банкетні зали; до виробничих приміщень належать спеціалізовані цехи (холодний, гарячий, рибний, овочевий, кондитерський тощо). Крім того існує низка підсобних приміщень – сервізна, хліборізка, роздавальна тощо. Ресторанний блок, крім входу з вестибюлю готелю, має також окремий вхід з власним вестибюлем, санвузлами, службовими й адміністративними приміщеннями, вихід у господарський двір готелю.

*Підсобні приміщення та приміщення побутового обслуговування та господарського призначення* представлені окремими підгрупами:

- приміщення побутового обслуговування: перукарня, пункти прокату, майстерні дрібного ремонту, пральня та хімчистка, медичний пункт, камера схову, фотолaborаторія тощо;
- приміщення служб матеріального забезпечення та ремонтних робіт: білизняні (кімнати для чистої та брудної білизни); склади – для продовольчих (окремо для молока, м'яса, птиці, напоїв, бакалії, овочів, картоплі, фруктів і зелені, риби і морепродуктів) та непродовольчих товарів (меблів, килимів, білизни, інвентаря, обладнання); майстерні (столярна, слюсарна, малярна, електрична, штукатурна, обивочно-драпірувальна та ін.);
- приміщення інженерного обладнання: електрощитова, акумуляторна, кондиційна, холодильні та вентиляційні камери, автономні водозабірні та очисні споруди, каналізація та ін. Такі

приміщення розташовуються, як правило, на технічних поверхах або у підвалах.

До підсобних і господарських приміщень влаштовується окремий вхід, вони мають розвантажувальний майданчик, вихід на господарський двір.

*Приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування* можуть бути представлені універсальними та конференц-залами, бібліотеками та музичними салонами, більярдними та боулінгом, казино, спортивними залами і фітнесцентрами, саунами та лазнями, басейнами і т. ін.

Основною групою приміщень готелю є *група приміщень житлового поверху*. Ця група займає більшу частину будинку готелю і повинна бути функціонально відокремленою, щоби не допускати транзитних переміщень гостей. Вона теж не є однорідною і включає такі види приміщень як житлові номери, коридори, холи, вітальні, побутові, службові та підсобні.

Мінімальна площа житлової кімнати одномісного номера в готелі категорії 1 зірка згідно національного стандарту не може бути меншою за 8 кв. м. Житлова кімната займає близько 70% загальної площі номера, 12-15% припадає на передпокій, 13-22% – на санвузол. У житловій кімнаті виділяють зони сну, відпочинку, роботи і прийому гостей (див. мал. 15). Для умеблювання номерів у готелях нижчих категорій використовують однотипні меблі, у готелях підвищених категорій – спеціальні багатофункціональні чи вбудовані меблі, у вищих категоріях готелів – меблі гарнітурні або вироблені на замовлення.

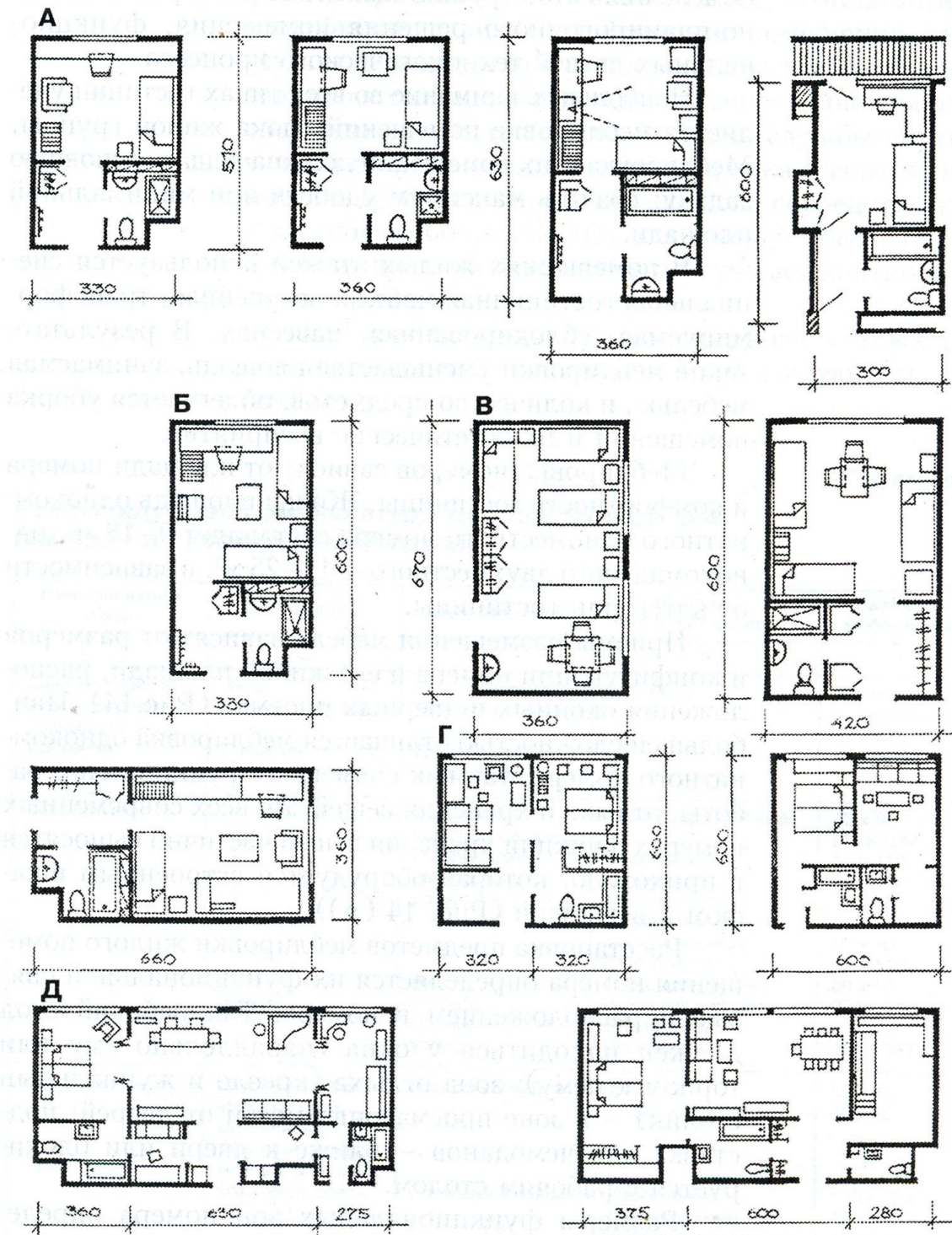
Коридори мусять бути без меблів, добре освітлені (світлові розриви на відстані не більше 20 м), без перепадів рівня підлоги. Підлога повинна бути шумопоглинаючою. Ширина коридорів повинна дозволяти вільно розійтися двом особам з валізами (1,3-2,4 м), а двері – по можливості прочинятися всередину номеру (див. мал. 16).

Ліфтові холи на поверхах, що є комунікаційними вузлами, розташовуються окремо від холів для відпочинку, які знаходяться, як правило, ближче до центру коридора. Холи для відпочинку облаштовуються журнальними столиками з диванами, кріслами або банкетками, прикрашаються предметами декоративного мистецтва та зеленню. Якщо в готелі є чергові на поверхах, їх робоче місце влаштовується у холі на поверсі. Іноді тут встановлюють телевізор – у готелях, де він є не в усіх номерах, хоча для перегляду телепрограм найчастіше використовують вітальню на поверсі.

Вітальні існують переважно у готелях невисоких категорій, призначених для відпочинку, хоча вони можуть бути і в готелях підвищених категорій (музичні салони). Вітальні теж призначені для відпочинку, вони відділені від коридора розсувними стінками або дверима. Вітальні можуть бути не на кожному поверсі та облаштовуються з розрахунку приблизно одна на 30-50 готельних місць. Вони можуть бути виділені у функціональну групу приміщень культурно-масового

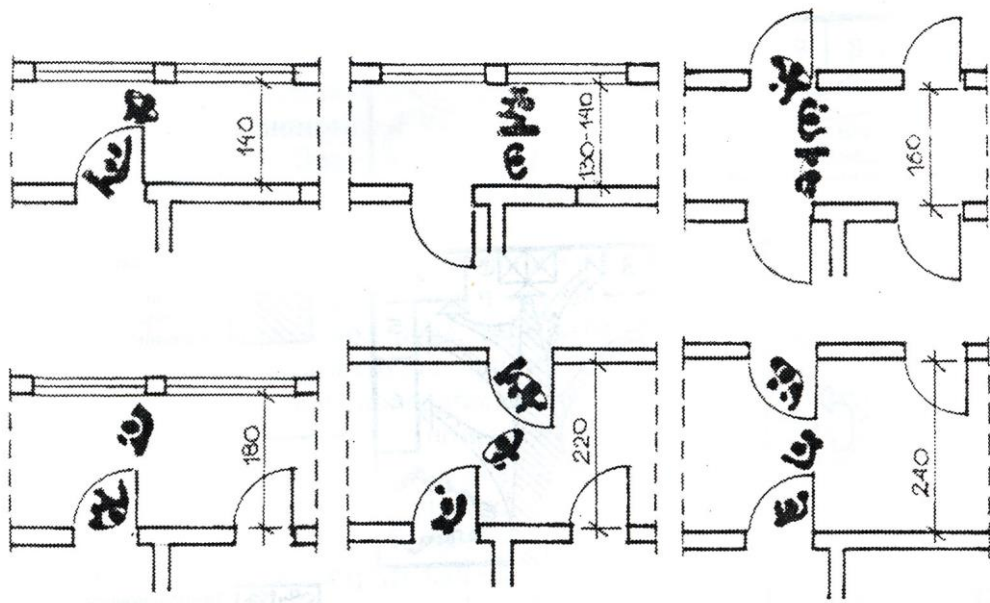


призначення і мати багатфункціональний характер використання – для відпочинку, перегляду телепрограм, гри у настільний теніс, шахи тощо.



Мал. 15. Планувальна організація готельних номерів різної місткості:  
А – одномісні, Б – двомісні, В – три- та чотиримісні, Д – багатокімнатні





Мал. 16. Нормативні розміри ширини коридорів

Побутові приміщення на поверсі можуть розташовуватись окремо або як єдиний блок. Це кімнати самообслуговування, вантажні ліфти. У готелях, де практикується подання їжі до номера, до цієї групи входять також сервісні кімнати для порціювання страв.

Службові приміщення на поверсі представлені кімнатами покоївок або кабінетом завідуючого поверхом (секцією), а підсобні приміщення – інвентарною, складською, білизняними або окремими кімнатами для чистої та брудної білизни.

### 5.3. СИСТЕМА ОБЛІКУ ТА ЗБЕРІГАННЯ МАТЕРІАЛЬНОГО МАЙНА НА ПОВЕРХАХ

Всі приміщення готелю, зокрема – приміщення житлових поверхів, номери, де організується проживання, відповідним чином меблюються, оснащуються необхідним обладнанням, м'яким та жорстким інвентарем. Види меблів, обладнання та інвентаря та їх якісні характеристики залежать від призначення й класу готелю, категорій номерів, а також від фінансових можливостей готельного підприємства. Практикою готельної справи вироблені типові норми оснащення готелю меблями, обладнанням та інвентарем. Вони можуть бути документально закріплені – відображені у документах, що містять загальні вимоги до готелів, наприклад, у державних стандартах, або видані у вигляді окремого документа, що діє на галузевому, відомчому рівні або тільки у конкретному готелі.

Розпорядник поверхів, як правило, несе повну матеріальну відповідальність за все майно, що знаходиться на поверсі, його стан та умови експлуатації. На розсуд адміністрації готельного підприємства до матеріально відповідальних осіб на поверсі можуть бути віднесені й інші

посадові особи, наприклад, покоївки. Це обумовлюється посадовими інструкціями. Адміністрація підприємства укладає з матеріально відповідальною особою “Договір про повну індивідуальну матеріальну відповідальність”. Згідно цього договору працівник бере на себе повну матеріальну відповідальність за забезпечення збереженості доручених йому підприємством матеріальних цінностей і зобов’язується здійснювати їх облік та звітувати щодо їх стану, вживати заходів щодо недопущення їх ушкодження, своєчасно повідомляти адміністрації про всі обставини, що можуть загрожувати забезпеченню їх збереженості. У свою чергу адміністрація зобов’язується створювати працівнику всі умови для нормальної праці та забезпечення повної збереженості доручених йому матеріальних цінностей. У разі ушкодження майна з вини працівника визначення розміру шкоди та її відшкодування відбувається згідно діючого законодавства.

У готелях, де діє бригадна форма організації праці покоївок, може бути запроваджена колективна (бригадна) матеріальна відповідальність. У такому разі договір підписується всіма членами бригади, що досягли вісімнадцятирічного віку. Якщо вибуває один з членів бригади, у договорі проти його прізвища вказується дата вибуття, при вступі у бригаду нового робітника у договорі проставляється його підпис і дата вступу. За умови зміни керівника-бригадира або зміни складу бригади більш ніж на 50% договір переоформлюється.

Для забезпечення збереженості матеріальних цінностей необхідно організувати їх правильний облік та контроль за їх надходженням, утриманням, переміщенням та вибуттям.

Матеріальні цінності, придбані підприємством, поступають на його матеріальний склад. Тут вони обліковуються – окремо меблі та обладнання, малоцінний та швидкозношуваний інвентар, постільна білизна – та маркуються до відпуску їх в експлуатацію. Повний облік всіх матеріальних цінностей, як тих, що знаходяться на складі, так і тих, що в експлуатації, веде бухгалтерія підприємства.

Матеріальні цінності зі складу відпускаються на підставі виписаної вимоги або накладної, які підписуються керівником підприємства та бухгалтером матеріального обліку. На предмети, що відпускаються у межах встановленого ліміту (малоцінний інвентар, спецодяг, миючі та чистячі засоби тощо), може бути виписана лімітна карта. Як правило, дрібний інвентар, рекламні матеріали, миючі та чистячі засоби списуються на видаток у міру їх відпуску у виробництво або експлуатацію, на деякі малоцінні та швидкозношувані предмети одразу ж нараховується 50% зносу.

Матеріальні цінності отримує безпосередньо розпорядник поверхів або бригадир покоївок, вони ж організують їх облік на поверсі.

Якщо готель не забезпечений програмою комп’ютерного обліку руху матеріального майна, облік матеріальних цінностей на поверсі проводиться по спеціальних книгах – журналах обліку, які оформлюються окремо на

меблі та обладнання, окремо – на малоцінний та швидкозношуваний інвентар. У книгах обліку фіксуються найменування цінностей, дата їх надходження на поверх та видачі у експлуатацію. У книзі обліку меблів та обладнання вказуються їх інвентарні номери, короткі характеристики і вартість, місце їх знаходження. Передача цінностей на іншу ділянку (поверх) також оформлюється накладними. На поверсі доцільно мати невеликий запас прибиральних та рекламних матеріалів, туалетного паперу, фірмових гігієнічних засобів, а також дрібного інвентаря, необхідного для обладнання номеру – вішалок-плічок, нарізаних ключів, посуду й приборів, ваз, попільничок тощо (10-20% до тих, що знаходяться у номерах). Розпорядник поверхів (бригадир) забезпечує обслуговуючий персонал необхідним робочим інвентарем, прибиральними матеріалами, миючими та дезинфікуючими засобами, організує та контролює їх раціональне використання.

Персонал поверхів здійснює контроль за станом обладнання, м'якого та жорсткого інвентаря, створює умови для максимального забезпечення їх збереженості. Контроль здійснюється шляхом профілактичних оглядів обладнання, систематичних перевірок його стану при здійсненні щоденних поточних прибирань. У разі виявлення будь-яких ушкоджень або несправностей необхідно одразу ж повідомляти інженерно-ремонтну службу та проконтролювати виконання замовлення. Іноді з такою метою на поверхах або власне в ремонтній службі ведуть спеціальні журнали замовлень на ремонт з відміткою про виконання, використовують спеціальні бланки замовлень. Про несправність обладнання в номері може повідомити сам клієнт, вивісивши на ручку дверей спеціальну картку, де зазначає, що саме слід полагодити. Своєчасний ремонт меблів, обладнання та інвентаря дозволяє збільшити термін їх служби, скоротити витрати підприємства.

У ході експлуатації матеріальні цінності застарівають, зношуються або стають непридатними для подальшої експлуатації. Їх знімають з експлуатації та списують з матеріально відповідальної особи. Списання дрібного інвентаря проводиться з періодичністю раз на півроку, на квартал або щомісячно – у залежності від фінансового стану та можливостей підприємства.

Для визначення непридатності обладнання, господарського інвентаря та іншого майна для подальшого використання, недоцільності або неможливості його ремонту та оформлення документації на списання керівництвом підприємства призначається спеціальна комісія, яку очолює представник керівництва. До її складу включають представників економічної та інженерної служб, бухгалтерії. До роботи в комісії залучається також матеріально відповідальна особа, за якою значиться об'єкт, що підлягає списанню. Комісія проводить огляд об'єкта, визначає причини списання, можливість використання його окремих вузлів, деталей, матеріалів та проводить їх оцінку, після чого складає акт на списання. Окремо складаються акти на білизну та м'який інвентар; на

меблі та жорсткий господарський інвентар (настільні лампи, торшери тощо); на технічне обладнання та інвентар основних фондів (телевізори, холодильники, радіоапаратура, пилососи тощо), а також на картини, дорогі предмети декоративного мистецтва, скульптуру тощо.

До актів на списання технічного обладнання з основних фондів додається висновок відповідної ремонтної служби при його непридатність. До списання предметів мистецтва можуть залучатися експерти, їх висновки теж додаються до актів на списання. До актів на списання основних засобів також додаються прибуткові накладні про надходження на склад деталей, матеріалів тощо, довідки з бухгалтерії про реалізацію залишків та отриманих за це коштів, акти на знищення відходів.

Якщо майну готелю спричинено шкоду, матеріально відповідальна особа зобов'язана встановити конкретного винуватця. У разі ушкодження або втрати майна винуватець мусить відшкодувати його вартість або вартість зіпсованої деталі. Якщо в результаті спричиненої шкоди необхідно здійснити ремонт номера, крім вартості ремонту до відшкодування враховується також його тариф за період вимушеного простою.

Якщо винуватцем шкоди є проживаючий, згідно Правил користування готелем він мусить відшкодувати її. Для цього працівники готелю складають відповідний акт із зазначенням виду й суми завданої шкоди. Акт завіряється підписами працівників готелю та самого винуватця та передається для оплати через касу підприємства. Якщо гість відмовляє у підписі, про це робиться відповідна відмітка в акті. Але слід зауважити, що у деяких випадках не слід вимагати від гостя відшкодування. Якщо він прибув по лінії фірми або організації, є постійним клієнтом або входить до категорії VIP-гостей тощо, слід спочатку повідомити про ситуацію приймаючу організацію та керівництво готелю та визначити, за чий рахунок здійснити відшкодування. Якщо загроза втратити клієнта є більшою за спричинену шкоду, можливо списання шкоди за рахунок фірми або власне готельного підприємства.

Шкода, спричинена з вини працівника готельного персоналу, як правило, відшкодовується ним безпосередньо.

З метою контролю збереженості майна готелю в ньому періодично проводяться інвентаризації. *Інвентаризація* – це перевірка наявності та стану матеріальних цінностей шляхом їх підрахунку, огляду та звірки з даними обліку.

Планову інвентаризацію проводять не рідше одного разу на рік, зазвичай – в останньому кварталі. Наказом директора встановлюються терміни її проведення та склад інвентаризаційної комісії. Комісію очолює керівник підприємства, до її складу входять відповідальні особи готелю, працівники бухгалтерії. Основним документом у роботі комісії служать інвентаризаційні відомості (інвентаризаційні описи, порівняльні відомості), до яких внесені основні матеріальні цінності, що знаходяться у приміщеннях готелю. Відомості зберігаються в бухгалтерії та їх дублікати

– у матеріально відповідальній особі. На день проведення інвентаризації у останньої повинні бути в наявності всі документи, що відображають стан і рух матеріальних цінностей (прибуткові та видаткові накладні, акти на списання та відшкодування шкоди тощо). Фактична наявність матеріальних цінностей мусить відповідати даним бухгалтерії.

По закінченні інвентаризації комісія складає акт, в якому відображаються результати перевірки. Якщо виявлено нестачу, вона мусить бути відшкодована матеріально відповідальною особою через касу підприємства або списана з неї у встановленому порядку. Якщо нестачу виявлено у бригаді і конкретного винуватця встановити неможливо, сума відшкодування розподіляється між членами бригади відповідно до їх тарифного заробітку. Виявлені надлишки оприбутковуються. І нестачі, і надлишки свідчать про погану організацію обліку матеріальних цінностей у господарстві. Результати інвентаризації оформлюються наказом директора, в якому вказуються шляхи усунення нестач або оприбуткування надлишків.

Позапланові інвентаризації проводяться частіше – наприклад, перед виходом матеріально відповідальної особи у відпустку, при передаванні матеріальних цінностей іншій особі, при зміні керівника бригади або вибутті з бригади більше половини її членів. Позапланові інвентаризації можуть проводитися з ініціативи розпорядника поверхів або на вимогу колективу персоналу поверху власними силами.

Правильно організований облік і контроль матеріального майна дозволяє краще використати резерви й можливості виробництва, покращити результати господарської діяльності готельного підприємства та якість обслуговування гостей.

#### **5.4. БІЛИЗНЯНЕ ГОСПОДАРСТВО ГОТЕЛЮ**

Білизняне господарство готельного підприємства є важливою складовою структури його господарської діяльності. Оснащеність готелю білизною та постільними речами, їх якість та стан великою мірою визначають комфортність проживання. Практика готелів, що не мають власної білизни та користуються нею на умовах прокату, укладаючи договори з відповідними фірмами, є дуже рідкісною. У більшості готелів постільна білизна складає значну частину готельного майна.

До постільної білизни належать простирадла, наволоки, підковдри, підібрані у комплекти. Крім простирадла, підковдри, однієї або двох наволок у комплект білизни з розрахунку на одне місце входять рушники – від одного до чотирьох видів: особисте (для обличчя), махрове банне, для ніг, банне простирadlo. У готелях високого класу пропонуються банні халати для гостей. До постільних речей відносять матраци з на матрацниками, перинки, подушки, нижні наволоки, ковдри та покривала на ліжку. За кордоном роль подушки у готелях часто виконують подовжені

підголівні валики. До комплекту постільних речей може входити додаткова ковдра або плед.

Норми забезпеченості готелю білизною та рушниками розраховуються, виходячи з кількості комплектів на одне місце. Готельне підприємство мусить мати достатню кількість комплектів білизни, щоби забезпечувати її своєчасну змінність та рух – не менше чотирьох комплектів на місце. Враховуються також призначення та клас готелю, встановлені стандартами норми змінності білизни, умови її прання та зберігання. У готелях для маршрутного туризму та особливо у транзитних терміни проживання гостей коротші, змінність білизни – частіша. Частіша вона й у готелях підвищених класів, при обслуговуванні гостей категорії VIP. У таких готелях нормативи оснащеності можуть сягати 10 комплектів на місце. При наявності власної пральні у готельному підприємстві терміни руху білизни скорочуються, що дозволяє скоротити норматив забезпеченості та навпаки.

Але перевищення необхідного нормативу створює труднощі зі зберіганням білизни, призводить до затоварювання складів. Тому потрібно вибрати оптимальний норматив. У середньому він складає 5-7 комплектів на місце плюс 10% резервного запасу.

Найкращим матеріалом для виготовлення постільної білизни є льон – він гігієнічний, добре переться, повільно зношується. Але це дорогий матеріал, тому лляна білизна зустрічається тільки у готелях високого класу. Для VIP-клієнтів може пропонуватись також шовкова або атласна білизна. У будь-якому разі це мусить бути білизна з натуральних тканин – найчастіше це бавовна або льон з бавовною, може бути бавовна з домішкою синтетики.

Форма та розміри білизни та постільних речей визначаються габаритами ліжка та середніми габаритами людського тіла. Наволоки найчастіше мають форму кишені-клапана. Наволоки з гудзиковим, тасьменним кріпленням або з застібкою-блискавкою нині практично не використовуються. Підковдра найчастіше має форму конверта з отвором посередині або чохла з клапаном, рідше з гудзиковим кріпленням у нижній частині. Розміри білизни варіюються, але повинні відповідати розмірам ліжка та постільних речей – матраца, подушки, ковдри.

Практикою готельної справи вироблені певні вимоги до білизни: вона повинна бути бездоганно чистою, без плям, добре випрасуваною, без ушкоджень. Ремонт і дрібне штопання допускаються тільки якщо вони непомітні. Білизну слід маркувати. Маркування може мати вигляд мастичного штамп, мітки, зробленої незмиваною фарбою, тобто тамбурної мітки, вишивки. Маркування білизни відбувається на складі готелю, на ньому може бути зазначений термін введення білизни в експлуатацію. Готелі високого класу замовляють білизну та рушники з витканими на них фірмовими знаками або емблемою готелю безпосередньо підприємствам-виробникам.



Термін придатності білизни залежить від її якості, умов зберігання та прання, змінності. Зазвичай він складає 3-4 роки. Вітчизняні спеціалісти вважають, що кількість білизни, яка списується у готелі протягом року, дорівнює приблизно одному комплекту на місце. Американські спеціалісти вважають, що білизну в готелі слід списувати після 40 прань, французькі – після 80-100. Вітчизняна практика показує, що більше 50 прань витримує тільки третина нової білизни.

Гігієнічними нормами встановлені терміни змінності білизни – раз на 5-7 днів, рушників – раз на 3 дні. У світовій практиці готельної справи типовими вважаються норми змінності білизни і рушників раз на 3 дні. У готелях високого класу білизна і рушники змінюються щоденно. Подібні норми закріплені й у державних стандартах України. Так, згідно державного стандарту України в готелях класу 3 зірки постільну білизну слід змінювати раз на 3 дні, рушники – щоденно. Але часте прання шкодить білизні, тому раціонально змінювати її в міру використання з урахуванням бажань гостя, але не рідше гігієнічних норм. Особливо це стосується рушників, тому у деяких готелях у ванних кімнатах вміщуються звернення до гостя, в яких його просять кидати рушники, непридатні до подальшого використання, на підлогу, що є знаком для їх заміни. Це відповідає також вимогам екологізації готельного виробництва.

Білизна у готелі зберігається у центральній білизняній, яку обладнують, як правило, у підвальному або на першому поверсі готелю. Персонал центральної білизняної – завідувачка білизняної, кастелянші, швей-штопальниці, вантажники білизни – організують її отримання з матеріального складу готелю, облік і зберігання, видачу білизни в експлуатацію, прийом брудної білизни, її відправку у прання та отримання з пральні, контроль стану білизни, її дрібний ремонт, вибракування та списання. Білизна зберігається по сортах і видах, у пачках по 10-20 штук, які відділяють одну від іншої, трохи витягуючи край верхньої штуки у пачці для кращого відліку при відпуску в експлуатацію. Обладнання та утримання білизняної повинно відповідати санітарно-гігієнічним нормам, що пред'являються до такого роду приміщень. Ці вимоги стосуються також приміщень для білизни, що знаходяться на поверхах. Якщо білизняні на поверхах відсутні, там обов'язково повинні бути кімнати для сортування та підсушки брудної білизни і кімната або спеціальні шафи-стелажі для чистої білизни – 10-15 комплектів на випадок непередбаченої заміни.

На поверхи білизна доставляється з білизняної службовим ліфтом або спеціальним підйомником. Для переміщення білизни використовують спеціальні візки. Для транспортування брудної білизни до центральної білизняної її затарюють у спеціальні мішки або зв'язують у вузли по 10-20 штук. Дуже зручним засобом транспортування брудної білизни є білизнопровід – подібний до сміттепроводу, але з гладким гігієнічним внутрішнім покриттям – яким скинута з поверхів білизна негайно поступає до білизняної. При наявності білизнопроводу в готелі немає необхідності

облаштовувати кімнати для брудної білизни на поверхах. На жаль, у вітчизняних готелях подібні пристрої не знайшли розповсюдження, що пояснюється труднощами обліку. Для обліку руху та передачі білизни в білизняній та на поверхах ведуться відповідні журнали обліку.

Прання білизни організовують у міських пральнях за договором. Нині все частіше у готелях і туркомплексах обладнують власні пральні або мініпральні. Вони повинні відповідати вимогам санітарно-гігієнічних норм обладнання пралень у готелях. Власні пральні скорочують терміни руху білизни, дозволяють посилити контроль за її якістю, а також – виконувати термінові замовлення гостей на прання їх особистої білизни.

Передаючи білизну до пральні, працівники білизняної затарюють її у спеціальні мішки однакової кількості та найменувань. При прийомі білизни з пральні її сортують, вибраковують непридатну для подальшої експлуатації. Неякісно випрану білизну відправляють на перепрання окремо від нової партії брудної білизни.

Білизна, непридатна до експлуатації, списується у загальному порядку. Списану білизну рвуть на частини, штампують штампом “Утиль” та оприбутковують на склад за вагою як ганчір’я, яке в подальшому використовують під час прибиральних робіт.

## 5.5. САНІТАРНО-ГІГІЄНІЧНІ ВИМОГИ ДО ГОТЕЛІВ

Комфортність проживання у готелі великою мірою обумовлюється рівнем виконання санітарно-гігієнічних норм його утримання, що дозволяє забезпечувати безпеку життя та здоров’я гостей.

Найефективнішим засобом збереження здоров’я людей є профілактика – попередження захворювань. Це досягається за допомогою створення оптимальних умов для нормальної життєдіяльності людини в оточуючому її середовищі. На організм людини постійно впливають різні чинники біосфери. “Біосферою” академік В. І. Вернадський назвав ті області нашої планети, де є життя або існують його прояви. Вона включає:

- атмосферу (повітря до висоти 20-30 км);
- літосферу (грунти до глибини 7-10 км);
- гідросферу (вода).

Біосфера – це складна система живих та неживих природних компонентів, що постійно взаємодіють між собою. Так, між людським організмом і середовищем його існування встановлюється свого роду “рухома рівновага”: різні чинники довкілля постійно впливають на організм, не викликаючи хворобливих явищ, тому що він пристосовується до них шляхом регуляції. Але, якщо організм підпаде під вплив чинника, незвичного за силою чи характером, рівновагу може бути порушено і тоді виникає захворювання. Серед таких чинників *хімічні* – хімічні елементи чи сполуки, що входять до складу повітря, води, їжі, ґрунту тощо; *фізичні* – температура, вологість, атмосферний тиск, рух повітря, сонячна радіація, шум, вібрація, випромінювання тощо; *біологічні* – мікроорганізми, віруси,

гельмінти, грибки та ін.; *психічні* – слово, мова, емоції тощо; *соціальні* – характер трудової діяльності, харчування, житлово-побутові умови тощо.

Але людина не тільки зазнає впливу довкілля, але й здатна в свою чергу впливати на нього, змінюючи та пристосовуючи його найкращим чином для свого здоров'я. Саме це і є завданням гігієни (грец. *higienos* – те, що сприяє здоров'ю).

Таким чином, **гігієна** – це наука, що вивчає вплив чинників і умов довкілля на організм людини з метою розробки правил, норм і заходів з його оздоровлення шляхом використання корисних і усунення шкідливих чинників.

У практику життя гігієнічні норми та правила втілює санітарія. Тобто, **санітарія** – це система практичних заходів з проведення у життя вимог гігієни. Ці заходи знаходять відображення у санітарних правилах і нормативах, що затверджують гігієнічні правила і норми, яких слід дотримувати при будівництві та експлуатації різних об'єктів, зокрема – готелів. Так, санітарні норми і правила утримання приміщень готелю (СанПіН) видаються Міністерством охорони здоров'я України. Крім цих правил важливими елементами санітарного законодавства є будівельні норми і правила (БНіП, ДБН) для всіх видів промислового, комунального та інших видів будівництва, а також державні стандарти (ГОСТ, ДСТУ), наприклад, на якість питної води, харчових продуктів, полімерних матеріалів тощо, а для готелів – особливо стандарти, що стосуються роботи ресторанного господарства, класифікації готелів, туристичні стандарти тощо. Всі ці стандарти, крім технічних вимог, містять також вимоги санітарні.

Здійснення санітарно-гігієнічних заходів з метою охорони здоров'я населення є обов'язком державних органів, установ та організацій. Головна роль у забезпеченні дотримання санітарно-гігієнічних вимог та здійсненні санітарно-гігієнічних заходів належить органам державного санітарного контролю – санітарно-епідеміологічній службі, основні завдання якої:

- попередження інфекційних, професійних та інших захворювань, масового розповсюдження хвороб (епідемій);
- контроль за виконанням санітарного законодавства щодо умов праці та побуту, харчування людей, за промисловими та комунальними об'єктами, охороною довкілля;
- організація та проведення заходів із оздоровлення праці, побуту й відпочинку людей;
- розповсюдження санітарних знань.

У готелях ці завдання виконує спеціальна посадова особа – санітарний лікар. Така посада обов'язково існує у великих готельних комплексах, до складу яких входить ресторанний блок.

Органи санітарного контролю – санепідемстанції – з метою виконання цих завдань здійснюють попереджувальний та поточний державний нагляд. Попереджувальний нагляд – це перевірка дотримання

гігієнічних норм і санітарних правил у ході проектування та будівництва різних об'єктів, у тому числі готелів, контроль за всіма упроваджуваними у виробництво виробами, якість яких може впливати на здоров'я людей. Поточний нагляд – систематичне спостереження за санітарним станом об'єктів у процесі їх експлуатації. Санітарно-епідеміологічні станції періодично проводять перевірки санітарного стану готелів, за результатами яких складаються відповідні довідки. У деяких готелях існують санітарні паспорти готелю, куди періодично заносяться дані перевірок, що дозволяє більш повно та чітко уявляти зміни у їх санітарному стані та розробляти відповідні рекомендації. У самому готелі для цього служать журнали обліку санітарного стану, які веде санлікар готелю, а також журнали обліку санітарних обробок, проведення навчань та інструктажів для персоналу, проходження персоналом медичних оглядів. Медичні огляди є обов'язковим заходом для персоналу готелів, що працює на найбільш уразливих з точки зору гігієни та санітарії ділянках (у тому числі – заклади харчування, житлові поверхи тощо), і проводяться регулярно з різною періодичністю для різних їх видів (так, наприклад, флюорографія – один раз на рік, огляд терапевта, дерматолога та гінеколога – двічі на рік тощо). Результати медичних оглядів відображуються у персональних санітарних книжках працівників. У них також робляться відмітки про навчання необхідному мінімуму знань з санітарії, якими зобов'язаний володіти обслуговуючий персонал. Всі працівники готелю навчаються санітарному мінімуму до початку роботи в готелі, а в подальшому проходять таке навчання щонайменше кожні два роки.

Оскільки готель для проживаючого є тимчасовим житлом, його санітарний стан повинен відповідати усім вимогам, які пред'являються до житлових приміщень.

Санітарно-гігієнічні вимоги до готелів можна згрупувати по п'яти позиціях:

- вимоги до території та будинку готелю, його обладнання;
- вимоги до мікроклімату готелю;
- вимоги щодо профілактики розповсюдження інфекцій;
- вимоги до особистої гігієни персоналу;
- вимоги щодо чистоти приміщень готелю.

**Вимоги до території, будинку готелю та його технічного обладнання** повинні враховуватись уже на етапі проектування. Це відображено у будівельних нормах та правилах, відповідних стандартах. Готель необхідно розміщувати у сприятливих, екологічно безпечних умовах. Так, земельна ділянка, на якій планується звести готель, не повинна бути заболоченою, занадто сухою, мусить бути озелененою. Вона повинна бути відокремленою від великої магістралі та сусідніх територій зеленою смугою. Розташування будинку на території планується з урахуванням особливостей місцевого клімату – бажано, щоб сонце потрапляло в усі його приміщення протягом дня. Але у спекотливих

регіонах доступ сонця краще обмежити, наприклад, за допомогою захисних архітектурно-художніх плит на фасаді. У регіонах з холодною зимою готельний вестибюль можна відокремити не тільки подвійним тамбуром при вході, але й повітряною теплою завісою, облаштованою в цьому тамбурі. На території готелю повинні бути передбачені автостоянка, рекреаційна зона (обов'язкова для курортних готелів), зручні під'їзди до будинку, окремий господарський двір і спеціально відведені місця для сміттєвидалення.

Набір приміщень та їх планувальне вирішення теж визначаються з урахуванням санітарних вимог. Особливо це стосується житлової частини. Мінімальна площа номера не повинна бути менше 8-9 кв. м, що дозволяє забезпечити в ньому необхідний для людини об'єм повітря, а також можливість зручно розмістити меблі. Планування номера повинно передбачати можливості для організації у ньому сну, відпочинку, роботи, прийому гостей. Спальне приміщення не повинно бути прохідним. Передпокій призначений не тільки для роздягання та зберігання верхнього одягу, він також відокремлює житлову кімнату від коридорних шумів і потоків холодного повітря тощо.

Будівельні та оздоблювальні матеріали, що використовуються для будинку і приміщень готелю, повинні бути не тільки красивими, але й екологічно безпечними, такими, що пройшли відповідний контроль, відповідають стандартам і не справляють шкідливого впливу на здоров'я людини чи оточуюче середовище. Бажано при цьому, щоб вони легко піддавалися прибиранню та не накопичували пилу, бруду або статичної електрики.

Велику роль у створенні найкращих умов для збереження здоров'я та гарного самопочуття проживаючих у готелі відіграє його оснащення відповідними технічними системами. Це водопровід (гаряче та холодне водопостачання), каналізація, опалення, вентиляція та кондиціонування, освітлення, звукоізоляція тощо.

Житлові приміщення мусять бути просторими, сухими, з комфортною температурою, в них повинні бути забезпечені чистота повітря та тиша. Це досягається через підтримання у приміщеннях готелю оптимального мікроклімату.

**Мікроклімат** готелю – це різновид місцевого клімату, штучно створений в умовах готельного будинку. Його найважливішими характеристиками є температурний режим та інсоляція, склад і рух повітря, вологість.

*Температура* повітря залежить від пори року і є різною для різних приміщень. Так, в опалювальний сезон оптимальною температурою повітря у житлових номерах є +18-22°C, влітку вона може бути вищою – до +25°C. В адміністративно-господарських приміщеннях нормальною вважається температура +18°, у санвузлах житлових номерів – +25°, у санвузлах загального користування – +16°. Підтримувати нормальну температуру у приміщеннях готелю допомагає система опалення, в гарячу

пору року – кондиціювання повітря. Нині у готелях діють системи центрального опалення – водяного або парового, і все частіше використовується система панельно-променевого опалення як найбільш гігієнічного. При панельно-променевому опаленні нагрівальний елемент розташовується у товщі панелей стін, підлоги або стелі кімнати. До опалювальних систем пред'являються наступні гігієнічні вимоги: вони повинні забезпечувати рівномірну температуру у приміщенні, не повинні бути джерелом забруднення повітря (наприклад, окисами вуглецю чи сірчаними газами, що утворюються при пригоранні органічного пилу на опалювальних приборах) і бути легко доступними для очищення.

Приміщення готелю повинні добре освітлюватися сонячними променями та мати гарне штучне освітлення. Правильне й раціональне *освітлення* приміщення покращує зорову функцію очей людини, підвищує її життєвий тонус. А *інсоляція* приміщень (опромінювання сонцем) справляє корисну фізіологічну дію на організм людини та згубно діє на хвороботворні мікроби, що можуть бути у повітрі. Гарне природне освітлення приміщень великою мірою залежить від чистоти вікон. Чисте віконне скло утримує 10-15% світла, забруднене – вже 15-50%, замерзле – до 80%. Тому так важливо регулярно мити віконне скло, очищувати його від пилу, бруду, льоду та снігу, не заставляти світлових отворів тощо.

Головними гігієнічними вимогами до штучного освітлення є його достатня інтенсивність, рівномірність та відсутність різких тіней. Недостатня освітленість викликає втому центральної нервової системи, порушує нормальну функцію очей та може спричинити хвороби. Інтенсивність освітлення вимірюється в люксах. У житлових приміщеннях норми освітлення повинні становити 75-100 лк при люмінісцентних лампах і 30-50 лк – при лампах розжарювання. Для штучного освітлення приміщень використовують світильники різних типів. Так, світильники прямого світла, що спрямовують не менше 90% потоку світла вниз, краще використовувати для загального освітлення житлових і громадських приміщень. Світильники віддзеркаленого світла, що спрямовують його вгору, де воно розсіюється стелею та стінами, створюють сприятливий для ока потік світла. Також можуть застосовуватися світильники розсіяного світла (шар матового скла), що створюють рівномірне освітлення. У житлових номерах, крім загального освітлення зі стелі, слід застосовувати також місцеве освітлення – підвісні плафони, настінні бра, підлогові торшери, настільні лампи. Світильну арматуру необхідно періодично очищувати.

*Повітряний режим* у приміщеннях готелю визначають склад та рух повітря. Кожна доросла людина протягом доби вдихає 15-30 куб. м повітря, чистота якого має велике значення для її здоров'я. Між тим повітря постійно забруднюється двоокисом вуглецю (вуглекислий газ), що виділяє людина при диханні, газоподібними продуктами, що утворюються при розкладі органічних речовин (поту, виділень сальних залоз, розкладу залишків їжі), тютюновим димом тощо. Їх велика концентрація в повітрі

кімнати негативно впливає на самопочуття людини: дихання втрачає глибину, зменшується надходження кисню у кров, з'являється головний біль, слабкість, утомлюваність. Якщо повітря забруднюється шкідливими газами, то вони переходять з легень у кров та справляють загальну хвороботворну дію на організм.

Великий вміст у повітрі пилу також утруднює дихання, подразнює дихальні шляхи. Найчастіше пил накопичується на підлозі, меблях, предметах обстановки (особливо на м'якому інвентарі) та надходить у повітря при ходінні, неправильному сухому прибиранні, перестиланні ліжка, чищенні м'якого інвентаря. Разом із пилом до повітря потрапляють мікроорганізми, у тому числі – патогенні (хвороботворні). Так, наприклад, стрептококк, дифтерійна паличка, туберкульозні бактерії та деякі інші зберігають свою життєдіяльність у пилу десятки днів (особливо в місцях, що не опромінюються сонцем). Через повітря закритих приміщень передається багато хвороб, зокрема, туберкульоз, сезонні респіраторні захворювання, скарлатина, повітряна віспа та ін. Бактеріальне забруднення повітря прямо пропорційне його запиленості.

Важливим санітарним заходом у боротьбі з забрудненням повітря є провітрювання приміщень. Вентиляція може бути природною – на основі різниці температур всередині приміщення та за його межами. Її можна підсилити відкриванням кватирок і фрамуг. Правильне і часте провітрювання приміщень зменшує кількість мікроорганізмів і пилу в повітрі у 3-5 разів. Штучна вентиляція в готелі може бути роздільною – приточною чи витяжною у залежності від виду приміщень, де її встановлено, або комбінованою – приточно-витяжною.

Швидкість руху повітря вимірюється у м/сек. У житловому приміщенні вона мусить бути не більше 0,3 м/сек.

Натепер у готелях все частіше застосовуються кондиціонери, які забезпечують необхідні гігієнічні якості повітря, комфортні для людини. У кондиціонерах відбувається необхідна обробка повітря, що подається у приміщення (очищення, підігрів або охолодження, зволоження), і його встановлена якість автоматично підтримується необхідний час.

Шкідливі для здоров'я людини також підвищена вологість або надмірна сухість повітря у житловому приміщенні. Організм людини дуже чутливо реагує на коливання вологості повітря. Оптимальна *вологість* готельних приміщень мусить бути в межах 40-60%.

У сучасних готелях підтримувати нормальний склад, температуру та вологість повітря допомагає комплексна система “клімат-контроль”.

У готелях, де концентруються великі маси людей, контингент яких постійно змінюється, великою є небезпека розповсюдження інфекційних хвороб. Як серед гостей, так і серед персоналу готелю можуть бути хворі люди (наприклад, в інкубаційному періоді, коли хвороба протікає приховано) або так звані бацилоносії (практично здорові люди, які після перенесеної хвороби все ще виділяють хвороботворні бактерії). А постійний рух гостей може сприяти швидкому



розповсюдженню захворювань. Тому **профілактиці появи та розповсюдження інфекцій** приділяється у готелях велика увага.

У залежності від специфіки локалізації збудників інфекцій в організмі людини та механізму їх передачі всі вони розділені на чотири групи:

- кишкові інфекції (наприклад, тиф, холера, дизентерія, гельмінтози та ін.);
- дихальних шляхів (грип, туберкульоз, віспа, дифтерія та ін.);
- крові (малярія, висипний тиф, енцефаліт та ін.);
- зовнішніх покриттів – шкіра та слизові оболонки (грибкові захворювання, лишай, правець, сказ та ін.).

Серед шляхів передачі інфекцій можуть бути:

- контактний, у тому числі – прямий (людина – людина) та непрямий (через предмети вжитку, меблі, посуд тощо);
- повітряний (повітряно-крапельний – при кашлі, чханні; пиловий);
- водний (через каналізацію та водогін);
- харчовий (заражені продукти, антисанітарні умови приготування їжі, через комах – мух і тарганів);
- через комах-кровососів (воші, блощиці, комари, кліщі);
- через ґрунт (раньові інфекції – гангрена, правець);
- через укуси тварини (гризуни, собаки тощо).

Велике значення для боротьби з інфекціями в готелі має **дезинфекція** – комплекс заходів зі знищення в оточуючому людину середовищі збудників інфекційних захворювань та їх переносників. До дезинфекційних заходів відносять власне **дезинфекцію** (боротьбу зі збудниками захворювань – бактеріями, вірусами, грибами та ін.), **дезинсекцію** (боротьбу з комахами – переносниками інфекцій) та **дератизацію** (боротьбу з гризунами – переносниками захворювань).

Кожний комплекс заходів має свої види, методи і засоби.

Так, дезинфекцію прийнято поділяти на профілактичну, поточну та заключну. *Профілактичну* дезинфекцію проводять з метою попередження появи інфекцій. Найпершою умовою її проведення є підтримання чистоти в готелі, починаючи від його території, яку слід щоденно прибирати, влітку – з поливанням, взимку – очищуючи від снігу, льоду, вчасно очищувати урни та сміттєзбірники. Прибирання приміщень повинно проводитись регулярно, із застосуванням дезінфікуючих розчинів. Постільну білизну змінюють, не перетрушуючи її в кімнаті (на ній можуть бути яйця гельмінтів, луски шкіри, грибки). Особливо ретельно слідкують за чистотою туалетів і душових, а також інших місць особистої гігієни – їх прибирання завжди здійснюється із застосуванням дезінфікуючих засобів.

*Поточну* дезинфекцію проводять у приміщенні, де знаходиться інфекційний хворий або бацилоносіє для попередження розповсюдження інфекції. Хворого максимально ізолюють, обеззаражують його виділення, проводиться регулярне вологе прибирання із застосуванням дезрозчинів,

кип'ятіння чи інша дезобробка білизни і посуду тощо. *Заключну* дезинфекцію проводять одразу після госпіталізації або виїзду хворого, повністю обробляючи приміщення, для чого залучаються працівники дезинфекційних відділів санепідстанцій, і в номері проводиться генеральне прибирання.

У залежності від засобів обеззараження інфекційних джерел розрізняють механічні, фізичні та хімічні методи дезинфекції.

При механічних методах збудники інфекцій не знищуються, а видаляються з предмета, що дезинфікується. Ці методи включають прийоми обмивання, протирання, миття предметів, витряхування та вибивання, провітрювання тощо. Робиться вологе прибирання приміщень, використовуються серветки з пілозв'язуючими властивостями і т. ін. До фізичних методів належать кип'ятіння, використання пари, сухого гарячого повітря, іонізуючого опромінювання тощо. При хімічних методах застосовуються хімічні препарати з бактерицидними властивостями. Серед них найпростішими є хлорне вапно, кальцинована сода, хлорамін Б тощо. Нині в готелях активно використовуються миючі та чистячі засоби, що містять дезинфікуючі елементи.

Дезинсекція та дератизація мають *профілактичний* та *винищувальний* види. Профілактика появи шкідливих комах та гризунів передбачає недопущення утворення місць їх виплоду, щілин і пустот. Сміттєзбірники на території готелю слід регулярно очищувати – щоденно або раз на два дні, ґрунт навколо них обробляти (хлорним вапном (10-20% розчин) або карболовою кислотою) щонайменше 3-4 рази на місяць, періодично дезинфікувати баки. Сміттєпроводи в готельному будинку теж щоденно очищують: клапани сміттєпроводу – миють раз на тиждень, стовбур – щоквартально піддається механічному очищенню – йоржуванню. Під час прибирання приміщень не можна залишати відкритими брудний посуд, залишки їжі, слід своєчасно видаляти залишки і мити посуд. У готелях не можна утримувати собак і кішок.

Для проведення винищувальних дезинсекції та дератизації механічні методи – різного роду пастки, капкани, липучі стрічки, мухобойки та мишоловки – натеper не застосовують, хоча в південних регіонах можливе застосування, наприклад, москитних сіток. Фізичні методи дезинсекції засновані на застосуванні високої температури, сухого гарячого повітря (кип'ятіння, прасування, обробка білизни в автоклавах тощо). При дератизації фізичні методи не застосовують, натомість існують біологічні – за допомогою домашніх тварин, наприклад, кішок, що для готелів є неприйнятним. Оптимальними методами боротьби з комахами та гризунами є хімічні, при яких для дезинсекції використовують спеціальні речовини – інсектициди, а в ході дератизації застосовують отрути – ратициди (фосфід цинку, зоокумарин, крисид). При роботі з отрутохімікатами та під час їх зберігання необхідно дотримувати відповідних санітарних вимог та техніки безпеки. До проведення дезинфекційних робіт (зокрема – винищувальних дезинсекції та дератизації, які вимагають підвищеної уваги до техніки безпеки) залучаються дезинфікаційні відділи санепідстанцій, з якими готелі

укладають відповідні договори на профілактичну дезобробку готельних приміщень та обладнання та договори по спецпоказаннях.

Для персоналу готельних підприємств, незалежно від посади, яку займає кожний конкретний працівник, дотримання правил *особистої гігієни* є професійним обов'язком. Виконання правил особистої гігієни дозволяє людині зберегти здоров'я, здатність жити повноцінним життям, бути корисним і приємним членом суспільства. Працівник готелю, який нехтує правилами особистої гігієни, піддає себе небезпеці захворіти самому, стати джерелом захворювання для оточуючих та сприяє створенню негативного іміджу готелю, оскільки гість не може бути упевненим, що неохайний персонал забезпечить йому гігієнічний комфорт проживання.

До складових особистої гігієни персоналу готелів входять:

- гігієна харчування;
- правильний режим праці, відпочинку і сну;
- фізкультура та загартування;
- догляд за шкірою, волоссям, нігтями і т. ін.;
- гігієна одягу;
- боротьба зі шкідливими звичками.

*Гігієна харчування* враховує його енергетичну цінність (калорійність), склад харчового раціону, режим та умови харчування.

При згорянні їжі в організмі людини він отримує певну кількість калорій (calor – тепло, жар), необхідну для підтримання життєвих процесів. Існують певні норми величини фізіологічних потреб людей у харчових речовинах та енергії у залежності від віку та професії, способу життя. Якщо організм отримує калорій менше необхідного, з'являються слабкість, зниження працездатності, життєвих функцій; якщо він отримує більше, ніж здатен спалити, можливе ожиріння і як наслідок – ослаблення серцевого м'яза, склероз, діабет. Середня тривалість життя надмірно повних людей на 5-12 років менша, ніж у людей з нормальною вагою. Повнота людини засуджувалася ще в античному світі. Повна людина викликала насмішки оточуючих, її не допускали до державних посад, аргументуючи, що той, хто не може управляти своїм тілом, не здатен керувати людьми і державою. Підтриманню нормальної ваги допомагають не тільки збалансований калораж їжі, але й спосіб життя, фізичні вправи, склад харчового раціону.

До складу харчового раціону входять білки, жири, вуглеводи, вітаміни й мінерали.

Білки, що складаються з амінокислот, є будівельним матеріалом для тканин організму. Їх нестача вражає нервову систему, печінку, стримує розвиток, погіршує кровоутворення; надлишок – перевантажує організм продуктами розпаду.

Жири є джерелом енергії, особливо для м'язів, вони входять до складу клітин живих тканин, є розчинниками деяких вітамінів (наприклад, А, Є, Д), що засвоюються тільки у їх присутності. Їх нестача знижує опірність організму хворобам, надлишок – викликає ожиріння.

Вуглеводи – основне джерело енергії, особливо для людського мозку, їх нестача вражає нервову систему, знижує розумові здібності людини, надлишок – сприяє розвитку ожиріння, атеросклерозу, діабету, захворюванням зубів.

Оптимальне співвідношення білків, жирів і вуглеводів у їжі – 1 : 1 : 4.

Мінеральний склад їжі бере участь у формуванні кісток і зубів, тканин організму, його кров'яної та гормональної систем, служить каталізатором обмінних процесів в організмі. Так, нестача кальцію може призвести до ламкості кісток, фосфору – ослаблення мозкової діяльності, заліза – зниження гемоглобіну крові та розвитку анемії, йоду – хвороб щитовидної залози тощо.

Вітаміни відіграють велику роль в обміні речовин. Відомо близько 30 вітамінів, наявність яких необхідна в організмі.

Основа харчових продуктів – клітковина – сприяє травленню і теж є необхідною для організму.

Усі ці складові повинні бути присутніми у харчовому раціоні людини, тому будь-які однобічні дієти небезпечні для її організму.

Режим харчування повинен мати регулярний характер, з інтервалами між прийняттям їжі не більше 4-6 годин. Краще їсти невеликими порціями, але частіше, переважно у першій половині дня, оскільки їжа, спожита у другій його половині, швидше переходить у жир. Приблизний розподіл добового калоражу мусить відповідати таким нормам: сніданок – 20-35%, другий сніданок – 10-25%, обід – 30-40%, вечеря – 15-20%. Їжа повинна мати привабливий вигляд, бути різноманітною, правильно приготовленою, викликати апетит. Під час їжі не слід нервувати, проявляти негативні емоції – це може негативно позначитись на роботі кишково-шлункового тракту. Сприяє засвоєнню їжі красива сервіровка столу, загальний приємний вигляд їдальні. Академік І. П. Павлов писав: "Мені стало зрозумілим, чому навіть у деяких посібниках з гігієни пишуть, що їдальня мусить бути особливою, щоб вона нічим не нагадувала про роботу, щоби на її порозі залишалися всі турботи дня". У деяких народів існують навіть спеціальні ритуали прийняття їжі.

Слід уважно ставитися до складу та якості їжі, що допомагає уникати харчових отруєнь – як мікробних (стафілококи, ботулінус, гельмінти), так і немікробних (отруйні гриби і рослини, хімічні речовини тощо).

Велике значення для підтримання здоров'я людини має *режим праці, відпочинку і сну*. Режим дня передбачає певну зміну різних видів діяльності людини протягом доби: розумової та фізичної активності, роботи й відпочинку, здорового сну (достатньої тривалості та у комфортних умовах), чергування навантажень. Дотримання психогієни допоможе зберегти емоційну рівновагу, уникнути стресів. Спосіб життя людини справляє великий вплив на її зовнішність.

Механізація та технізація виробництва і побуту сприяли появі гіподинамії, яку навіть назвали хворобою століття. Малорухомий спосіб життя сприяє появу застійних явищ в організмі людини, погіршує обмінні

процеси, призводить до негативних змін в опорно-руховому апараті, м'язовій системі, мозку тощо, знижує імунітет людини. Цього допоможуть уникнути *заняття фізкультурою та спортом*, починаючи з регулярної ранкової зарядки, фізкультурних пауз протягом дня, активного відпочинку у вихідні і професійних занять спортом. Серед різних видів фізкультури і спорту найбільш розвиваючими вважаються плавання, великий теніс, лижі, а найбільш доступними є біг і спортивна ходьба. Нині послуги з підтримання хорошої фізичної форми пропонують різноманітні фітнесцентри, групи занять фізичними вправами, аеробікою, шейпінгом, пілатесом та ін.

Підвищити опірність організму людини хворобам допомагає також *загартування* – система заходів, що підвищують стійкість організму до різких змін метеорологічних умов. Головними принципами загартування є його поступовість, систематичність та комплексність використання основних його чинників – сонця, повітря, води. Гарним засобом загартування організму є відвідання сауни, турецької або російської лазні, басейну.

*Догляд за шкірою тіла й обличчя, волоссям, нігтями, ротовою порожниною* також є важливою складовою особистої гігієни. Великого значення йому надавалося ще в античному світі. В епоху Середньовіччя тіло визнавалося грішним, догляд за тілом не заохочувався, багато принципів особистої гігієни були забуті. Звідси – коротка тривалість життя, старість, що наступала вже у 30-40 років, епідемії та пандемії, що вражали світ. Нині людина у 30-40 років може бути красивішою й активнішою ніж будь-коли, багато в чому – завдяки надбанням гігієни.

Шкіру людини називають дзеркалом її здоров'я. Це захисний покрив організму, на якому осідає пил, бруд, сальні та потовиділення, накопичуються мікроорганізми. Її слід активно і м'яко очищувати. Сучасна гігієнічна галузь пропонує широкий асортимент заходів з догляду за шкірою, які слід обирати, зважаючи на її тип і чутливість. Гігієнічні процедури, що допомагають підтримувати гарний стан шкіри – миття тіла, обличчя, рук і ніг, пом'якшування, зволоження та оздоровлення шкіри за допомогою кремів, масок, гелів та лосьонів, гігієнічний манікюр; боротьба з пітливістю шкіри; уникнення її пошкоджень та своєчасне їх лікування; часта зміна білизни і панчох і, нарешті, захист шкіри як за допомогою гігієнічних засобів, так і предметів спецодягу – дозволяють зберігати її здоровою на довгий час. Ніколи не слід користуватися чужими засобами особистої гігієни (щітками, гребінцями, мочалками тощо).

Засоби з догляду за волоссям слід добирати також враховуючи його тип. Красиве волосся – чисте, без лупи, гарно вчесане.

Догляд за ротовою порожниною передбачає регулярне чищення зубів підходящою пастою та щіткою, підтримання здоров'я ясен. Оскільки ротова порожнина і зуби легко піддаються ураженню і можуть стати “воротами інфекції”, слід регулярно – не рідше рази на рік – відвідувати стоматолога.

Переважає більшість працівників готелю – жінки, для яких дуже важливим є дотримання *гігієни жінки*. У готелі мусять бути відповідні приміщення та засоби для здійснення персоналом заходів особистої гігієни.

Одяг для працівників готелю може бути брендовою деталлю (формений одяг працівників служби прийому) або виконувати роль спецодягу, до якого пред'являються підвищені гігієнічні вимоги. У готелях спецодягом належить обов'язково користуватись покоївкам і прибиральницям, працівникам білизняного господарства, кухні, ремонтних та складських служб. Спецодяг є засобом захисту для працюючих в умовах підвищеної санітарної небезпеки. Його крій мусить бути максимально закритим, але не повинен утруднювати рухів. Матеріал спецодягу повинен бути тільки з натуральних тканин, що мають теплозахисні та повітряпроникні властивості, здатні створювати для тіла штучно регульований мікроклімат з температурою +28-32°C і вологістю у межах 20-40%. Спецодяг потребує регулярного очищення, тому бажано, щоби матерія витримувала часті прання. Ноги працюючих захищають панчохи або шкарпетки, руки – спеціальні рукавички. Для зберігання спецодягу відводять спеціальні приміщення.

Людині властиві *шкідливі звички*, з якими слід боротися. Тютюнопаління, зловживання міцними напоями тощо згубно діють на організм людини, а схильність до наркотиків, алкоголізм, токсикоманія отримали назву “хвороб способу життя” і потребують колективних зусиль усього суспільства для їх подолання.

**Чистота готельних приміщень** є обов'язковою умовою існування сучасного готелю і досягається за рахунок регулярного і правильного проведення прибиральних робіт.

## 5.6. ПРИБИРАЛЬНІ РОБОТИ В ГОТЕЛІ

Види та послідовність проведення прибиральних робіт у готелі визначаються санітарними нормами їх утримання та можуть бути відображені у відповідних нормативних документах – інструкціях з організації прибирання приміщень готелю. Інструкції є внутрішнім документом готелю та враховують специфіку організації обслуговування в ньому. Виконуються прибиральні роботи штатними працівниками готелю – покоївками (обслуговують житлові номери) та прибиральницями (всі інші приміщення), але іноді готелі залучають для цього спеціальні організації, що пропонують професійні послуги з прибирання.

Види прибиральних робіт класифікують за видами приміщень, що прибираються (вестибюль, житлові номери, коридори та холи і т. ін.) та за обсягом і змістом клінінгових операцій. За останнім принципом виділяють два основних вида прибирань, що використовуються для усіх видів приміщень – поточне та генеральне, і додатково для житлових номерів – сухе на броні, після виїзду та проміжне (експрес-прибирання).

Для виконання прибиральних робіт використовують прибиральний інвентар, механізми та матеріали.

До *прибирального інвентаря* належать: швабри та щітки, віники та совки, відра, вантузи, ганчір'я і т. ін. Інвентар мусить бути промаркованим, чистим, зберігатися у спеціально відведених приміщеннях – інвентарних.

До *прибиральних механізмів* у першу чергу належать пиłosоси. Можуть використовуватися як звичайні побутові пиłosоси, що усувають до 85% пилу, так і професійні, спеціально розроблені для готелів, що відповідно усувають його до 97%, або екопиłosоси, що усувають навіть дрібнозернистий пил. У практиці готельної справи використовують також пиłosоси спеціалізованої дії – для сухого, вологого прибирання, чищення під парою. У деяких готелях використовують системи центрального пиловидалення, коли пил видаляється за допомогою вакуумних насосів, встановлених у спеціальних приміщеннях, що через систему стовбурів мають виходи на поверхах, до яких приєднуються гнучкі шланги – з ними і працюють покоївки. Пил надходить до приймальних водяних камер і видаляється через систему водостоків або каналізацію. У сучасних готелях використовують також свипери (підлогопідметальні) та скрабери (підлогомиючі) механізми, підлогонатирачі (у тому числі – низько- та високошвидкісні, для полірування і циклювання підлог). Механізми слід очищувати після використання, утримувати у технічно справному стані. Також до прибиральних механізмів належать візки для переміщення білизни та візки покоївок, що використовують під час прибиральних робіт.

Як *прибиральні матеріали* у сучасних готелях використовують синтетичні миючі та чистячі засоби, до яких пред'являють певні санітарно-гігієнічні вимоги. Вони повинні бути сертифікованими згідно існуючих стандартів, бути екологічно безпечними та безпечними для людей, що з ними працюють, не викликати алергії, не залишати неприємного запаху тощо. Деякі з них містять у своєму складі дезинфікуючі компоненти. Прибиральні матеріали добирають відповідно до поверхонь, для чищення яких вони призначаються: окремо для фарфорових і фаянсових (кахляна плитка, санприбори і т. ін.); для скла і дзеркал; полірованих поверхонь або гладких дерев'яних; металевих (фурнітура у ванній кімнаті, на меблях); пластикових; килимових та м'яких тканинних поверхонь. Підлоги різних типів миються із застосуванням миючих засобів з мінімальним вмістом луку (особливо це стосується лінолеуму, а також мармурових та гранітних підлог, які слід витирати насухо після миття, щоби уникнути появи тріщин). Паркетні, лінолеумні, мармурові та деякі інші типи підлог для надання їм блиску обробляються відповідними емульсіями та мастиками. Прибиральні матеріали зберігають у спеціальних ємкостях у відповідно відведеному місці, при роботі з ними слід дотримувати правил техніки безпеки.

Прибирання різних типів приміщень готелю має свої особливості. Так, **вестибюль** готелю є його парадною частиною, де відбувається зустріч гостя, оформлення його проживання, активне спілкування та відпочинок гостей. Вигляд вестибюлю та його санітарний стан формують у гостя перше враження від готелю. Але прибирання тут утруднене, тому що майже постійно через вестибюль рухаються людські потоки. Воно проводиться в

основному у ранній ранковий час або ввечері. Удень тільки видаляють сміття з попільниць та урн, злегка протирають меблі й обладнання, утримують у чистоті підлогу, можуть пройтись пилососом по килимових та м'яких меблевих покриттях. Ранком та ввечері (можливо також уночі) миють підлогу, прибирають приміщення вестибюльної групи, чистять двері, вивіски та покажчики, вхід до готелю, перевіряють справність інвентаря та обладнання. Не рідше одного разу на місяць проводять генеральне прибирання вестибюлю: ретельно миють та полірують підлогу, протирають світлову арматуру та вікна. Раз на два місяці змінюють штори, протирають поверхні стін, карнизи, обмітають стелю. Двічі на рік миють вікна вестибюлю. До миття світлових приборів та вікон можуть залучатися спеціальні робітники, які мають відповідні дозволи для роботи на висоті.

Прибирання **холів та віталень** на поверсі включає в основному пиловидалення та регулярне провітрювання. Підлогу, килимові покриття та м'які меблі обробляють пилососом. Після цього усувають пил з плінтусів, підвіконь, радіаторних решіток, полірованих меблів, видаляють сміття з підлогових і настільних попільничок (це слід робити протягом дня), протирають або обмітають пил з картин та предметів декоративного мистецтва, що прикрашають хол, поливають квіти й зелень.

Прибираючи **коридори та сходи** житлової групи приміщень, пилососять килимові покриття, видаляють пил з плінтусів, номерних знаків, очищують від сміття та миють урни й попільниці, миють підлогу сходів. При генеральному прибиранні раз на місяць видаляють пил зі стін та драпірувань, миють двері, опалювальні прибори, протирають світильну арматуру. Раз на два місяці ретельно очищують стіни, обмітають стелю, протирають карнизи, скло вікон, змінюють штори. Двічі на рік миють вікна.

**Службові, побутові та підсобні приміщення** на поверсі також вимагають щоденного вологого прибирання з видаленням пилу, що виконується покоївками за спеціально встановленим графіком. У **білизняних** щотижнево робиться генеральне прибирання з миттям стін і дверей та видаленням пилу зі стелі.

Прибирання **санвузлів та душових загального користування**, якщо такі є на поверсі, виконується в окремому спецодязі (халат, прогумований фартух, рукавички, спеціальне взуття, косинка на голову) та з використанням окремого, спеціально промаркованого інвентаря. У санвузлі спочатку прибирається передня кімната (згори вниз – дзеркала, туалетні полицки, фурнітура, плитки стін, умивальники, підлога), потім власне санвузол; у душових – відповідним чином спочатку прибирається кімната для роздягання, потім власне душова, бажано – після кожного використання. Прибирання проводять вологим способом, обов'язково із застосуванням дезрозчинів. При генеральному прибиранні миють стіни, двірні та віконні прорізи, вентиляційні решітки, не рідше разу на місяць протирають світильники.

Особливу увагу серед прибиральних робіт у готелі приділяються прибиранню **житлових номерів**.



Усі види прибирання номерів (крім проміжного експрес-прибирання) проводять у першій половині дня у такій послідовності: спочатку сухе на броні, далі – в номерах після виїзду проживаючих і вже потім – щоденне поточне прибирання. Генеральне прибирання проводять за графіком раз на 7-10 днів і обов'язково в номерах після виїзду. Проміжне експрес-прибирання проводять не в усіх готелях, а переважно у висококласних, де в номерах підтримується високий стандарт чистоти і порядку протягом усього дня або їх окремо готують для сну. Відповідно існує усталена послідовність прибирання приміщень у номері: в однокімнатному спочатку прибирають житлову кімнату, потім передпокій і в кінці – санвузол; у двокімнатному номері – спальню, вітальню, передпокій, санвузол; у 3-4-кімнатному номері починають зі спальні, далі відповідно – їдальню, кабінет, вітальню, передпокій і санвузол.

Готуючись до проведення прибиральних робіт, покоївка, що заступила на робочу зміну, повинна надягти чистий та випрасований спецодяг, отримати наряд-завдання, де вказані категорії та номери кімнат та види прибирань, які слід виконати у них, взяти ключі від відповідних номерів та укомплектувати візок. Зразок типового візка покоївки наводиться у додатку 14. На верхній рівень візка викладають предмети гігієни у дрібній упаковці, рекламний матеріал та сувенірну продукцію. На середньому рівні розташовують чисту білизну, на нижньому – миючі засоби. З боків розташовують мішки для брудної білизни та для сміття. На бічні виступи візка вміщують миючий інвентар та механізми. Під час проведення прибирань візок знаходиться поблизу номера, що економить час та покращує організацію прибирання.

*Сухе прибирання номерів на броні* проводиться у номерах, що вже готові до заселення, щоби підтримати їх високий санітарний стандарт. Під час цього прибирання усувають з меблів пил, що встиг накопичитися після останнього прибирання, перевіряють якість прибирання санвузла, наявність у ньому туалетного паперу та засобів гігієни, а також перевіряють справність обладнання у житловій кімнаті та комплектність рекламно-довідкового матеріалу у рекламній папці готелю.

Після цього приступають до проведення *прибирання номерів після виїзду* проживаючих, щоб якнайшвидше підготувати їх до наступного заселення й уникнути простою. Номер перевіряють на можливу наявність у ньому забутих проживаючим речей, контролюють збереженість майна номера, справність приборів і обладнання, міняють постільну білизну, поповнюють рекламну папку і далі виконують у номері поточне щоденне прибирання. Якщо гість виїжджає у нічні години, номер слід проконтролювати, а прибирання в ньому провести після початку денної робочої зміни.

*Поточне щоденне прибирання* є основним видом прибиральних робіт у готелі та має усталену технологію.

Перед початком прибирання слід обробити дезрозчином санітарні прибори, видалити сміття, винести брудні рушники та білизну. Якщо в номері немає кондиціонера, прибирання слід проводити при провітрюванні.

Починають прибирання з заправлення ліжка. У кожному готелі є свій стандарт прибирання ліжка – у вигляді капсули, повністю закритої покривалом (найчастіше зустрічається у міських готелях ділового типу), з відкинутим кутом простирадла (у курортних готелях) і т. ін., але у будь-якому разі цей стандарт мусить відповідати вимогам гігієни та естетики.

Після цього прибирають на обідньому столі: посуд миють та ставлять у сервант або передають у ресторан, якщо їжа подавалася звідти. Залишки їжі вміщують у холодильник чи шафу, недоїдки слід викинути. Карафу миють і наповнюють свіжою водою, вимиті та витерті насухо склянки ставлять на піднос на спеціальні паперові серветки дінцем угору або накривають паперовими ковпачками. Випорожнюють попільницю, попередньо переконавшись, що до неї не покладені якісь дрібні речі гостя, миють і протирають насухо.

Далі прибирають письмовий стіл. Шухлядки витряхують (якщо в них немає речей гостя) і протирають злегка вологим ганчір'ям, поверхню стола протирають або вологою і потім сухою ганчіркою, або ганчіркою з пілозв'язуючим розчином. Злегка вологою ганчіркою протирають також телефон, світильники, холодильник; сухою – телевізор, картини, вази. Все це роблять, не зачіпаючи паперів, книг, речей гостя, розкладених на столі.

Вологим ганчір'ям протирають віконні рами, підвіконня, радіатори, плінтуси, сухим або серветками з пілозв'язуючим розчином – поперечки та ніжки стільців, деталі меблів. Після цього поливають кімнатні квіти, якщо вони є в номері, перевіряють наявність достатньої кількості інвентаря (плічок для одягу, щіток для одягу та взуття, попільничок, нарзанних ключів тощо) та справність обладнання (світильників, телефона, телевізора, холодильника тощо) і переходять до роботи з пилососом. За допомогою пилососа очищують килимові покриття, м'які меблі, драпірування, стіни та підлогу.

У передпокої протирають вішалку та підбагажник, миють дзеркала, підлогу і далі приступають до прибирання санвузла.

Прибирання санвузла слід проводити у прогумованому фартуці та рукавичках. Після очищення миють і витирають урну для сміття. Ретельно миють та витирають насухо кахляну плитку, дзеркало і піддзеркальну полицю (обов'язково – з обох сторін). На полиці вміщують туалетне приладдя (склянки – так само дінцями вгору або накриваються паперовими ковпачками). Санітарні прибори миють із застосуванням дезрозчинів, на ванну, умивальник, унітаз і біде викладають спеціальні бирочки “Продезінфіковано”, які в різних готелях мають різні модифікації. Протирають металеву фурнітуру – крани, шланги. Рушники вивішують на спеціальний пристрій – рушникотримувач (особисті рушники для обличчя) або на змійовик-рушникосушарку (зверху – банні, знизу – для ніг). Рушник для ніг можна повісити на бік ванни. Перевіряють наявність туалетного

паперу, мила, гігієнічних засобів у дрібній упаковці. Закінчуючи прибирання санвузла, миють підлогу.

При проведенні *генерального прибирання* номера видаляють пил з м'яких меблів, килимів і матраців, за допомогою пилососу усувають пил зі стелі, стін, драпірування, вентиляційних решіток, протирають двері та вікна, чистять дзеркала, металеву фурнітуру, очищують підлогу та обробляють її мастиками. Раз на місяць у номерах миють та протирають світильники, двічі на рік ретельно миють вікна та змінюють штори.

*Проміжне експрес-прибирання* проводиться у другій половині дня в номері, де вже проводилося поточне прибирання, якщо гість відпочивав після обіду або готуючи номер до сну. При цьому видаляють сміття з попільничок, урн, підлоги; прибирають обідній стіл (якщо в номер подавалася їжа); миють ванну (якщо гість користувався нею) та прибирають ліжко. Готуючи ліжко до сну, його розправляють, на подушку або на тумбочку біля ліжка викладають компліментарну цукерку чи шоколадку.

Існують певні правила етики, яких покоївки мусять дотримувати при проведенні прибиральних робіт у житлових номерах. Так, перед тим як зайти у номер, покоївка повинна постукати, навіть якщо вона певна, що в номері немає проживаючого. Не можна проводити прибирання у присутності гостя. Якщо гість весь день не виходить із номера, слід постукати і спитати, чи дозволить він прибрати. У сучасних готелях для таких випадків існують таблички з написами “Прошу прибрати у моєму номері” або “Прошу не турбувати”, які повинні бути у папці з рекламно-довідковим матеріалом і у разі потреби вивішуються гостем на ручку дверей з зовнішньої сторони. Прибирання проводиться завжди при прочинених дверях. Чіпати та пересувати речі гостя не дозволяється. Категорично забороняється чіпати папери гостя на письмовому столі або вкладати речі гостя до сумки чи валізи. Покоївці дозволяється тільки скласти нічну піжаму чи сорочку гостя та покласти її під подушку, повісити його халат у шафу, а капці – винести до передпокою.

У готелях існують приміщення, утримання яких вимагає особливо ретельного контролю за дотриманням санітарного режиму. Це такі приміщення як перукарні, сауни та басейни, білизняні та пральні. Режим їх утримання відображено в окремих нормативних документах, а санітарний стан регулярно контролюється відповідальними особами з адміністрації готелю та службою СЕС.

**Перукарня** в готелі займає окреме, спеціально обладнане приміщення, що складається з передпокою ( іноді – з окремим гардеробом), залу очікування, робочого залу (іноді окремо чоловічого та жіночого залів), підсобного приміщення з коміркою, кімнати для персоналу. Може бути також кімната для сушіння волосся, обладнана апаратами-фенами (1,5-2 на кожне робоче місце в залі). У робочому залі кожне робоче місце обладнується комплектом для роботи (дві підвісні тумбочки, крісло з підголовником, раковина та стінне дзеркало), є спеціальна шафа з чистою білизною. Тут може бути встановлений стіл для манікюра з двома стільцями.

Підсобне приміщення обладнане раковиною з гарячою та холодною водою, поличкою для чистих приборів і столом для використаних, нагрівальним елементом і баком для сміття. У коморі – стелажі або шафи для чистої білизни, скрині для брудної, шафа для зберігання парфюмерії. У приміщенні для персоналу – індивідуальні шафи для домашнього одягу, вішалка для робочих халатів.

В обладнанні перукарні повинні використовуватися матеріали, що легко очищуються. Підлога – гладка, що добре миється. Стіни – гладко пофарбовані або вкриті плиткою. Меблі теж повинні допускати легке очищення та дезинфекцію, туалети та піддзеркальники – з мармуру, скла, пластмаси. Усі приміщення перукарні щоденно піддаються ретельному прибиранню – до, після роботи та протягом дня; раз на тиждень виконується генеральне прибирання. Раз на місяць перукарню закривають на “санітарний день”. Під час прибирання миють раковини, дзеркала, меблі, підлогу, баки для сміття, прибирають індивідуальні шафи та тумбочки майстрів, підлогу. Всі роботи виконують вологим способом із застосуванням дезрозчинів. Острижене волосся збирають у спеціальне відро з кришкою або мішок із крафтпаперу і в кінці робочого дня спалюють або, якщо для цього немає умов, видаляють у спеціально відведені місця, узгоджені з СЕС. При проведенні генерального прибирання спеціальними щітками миють стіни, вікна, підвіконня, радіатори, очищують стелю та світильники. Після прибирання приміщення перукарні добре провітрюють.

Робочі інструменти майстрів дезинфікують та обеззаражують після кожного застосування, використовуючи етиловий спирт, розчин формальдегіда або хлораміна, прожарюють металеві гребінці та ножиці. У сучасних готелях все частіше використовують одноразові індивідуальні прибори, упаковки з якими відкривають у присутності клієнта.

Контроль за санітарним станом перукарні відображають у спеціальному журналі, який перевіряє санепідстанція.

Обладнання **саун і басейнів** теж мусить бути з матеріалів, що легко піддаються очищенню та дезинфекції. Поточна дезинфекція здійснюється під час щоденного прибирання – дезинфікують обхідні доріжки басейну, підлогу, ослінчики, килимки, двірні ручки та поручні. Контроль за дотриманням санітарного режиму в басейнах і саунах здійснює їх персонал, серед якого обов’язково є медичні працівники. Щогодини повинен проводитись аналіз води у басейні (визначення мутності, кольорності, запаху, температури, залишкового хлору тощо), причому проби відбираються у неглибокій та глибокій його частинах. Отримані дані реєструють у спеціальному журналі та підписуються медпрацівником. Для обеззараження води використовуються її хлорування або бромовання. У басейні з проточною системою заповнення та періодичним очищенням води дезинфекцію проводять не рідше двох разів на місяць. Прибирання приміщень саун також проводять із застосуванням дезинфікуючих засобів.

У саунах і басейнах повинні бути правила внутрішнього розпорядку, затверджені санітарним лікарем і доступні для ознайомлення відвідувачам.

Засоби особистої гігієни (мило, мочалка, шампунь тощо) повинні бути у разових упаковках; предмети індивідуального використання, що видаються напрокат (простирадла, рушники, халати, капці, купальні костюми та шапочки), допускаються до повторного використання тільки після належної санітарної обробки, запаковані в індивідуальні пакети. Не рекомендується відвідування саун і басейнів особам з хворобливими ураженнями шкіри.

У сучасних готелях існують центральні **білизняні** та приміщення для роботи з білизною на житлових поверхах. Крім того на поверхах зберігається певний запас чистої білизни. Стіни у приміщеннях для білизни фарбують олійною фарбою або облицховують глазурованою плиткою, підлогу вкривають лінолеумом, пластиком або метлаською плиткою, що легко миються. Приміщення для зберігання чистої білизни обладнують шафами чи стелажми з гладким гігієнічним покриттям. У приміщеннях, де зберігають брудну білизну, повинні бути решітки на підлозі та раковини з підводкою холодної та гарячої води. Чиста та брудна білизна не повинні ніде дотикатися. Кастелянша, яка працює з ними послідовно, у перерві мие руки та змінює халати. У центральній білизняній, коморах та інших приміщеннях для білизни щоденно повинно проводитись вологе прибирання з протиранням стелажів, шаф, столів, миттям підлоги, а раз на тиждень – генеральне прибирання, під час якого також миють стіни, двері, видаляють пил зі стелі. Дезобробку ковдр, подушок, матраців не рідше раз у три місяці проводить дезінфекційне бюро санепідстанції за договором з адміністрацією готелю.

**Пральня** готелю повинна займати спеціальне приміщення з окремими входами для здачі брудної й отримання випраної білизни. Як і центральна білизняна найчастіше вона знаходиться на цокольному або підвальному поверхах готельного будинку. Обладнання пральні, розташування машин та опорядження приміщень повинні допускати легке та швидке очищення, стіни та внутрішні перегородки – з вологостійких матеріалів. У приміщеннях з мокрим режимом їх бажано вкривати глазурованою плиткою на повну висоту, у приміщеннях з сухим режимом – фарбувати олійною фарбою. Підлога мусить бути водонепроникною, гладкою, без вибоїн та щілин.

При встановленні машин та устаткування слід передбачати заходи, що зменшують вібрацію.

Пральні допускаються до експлуатації тільки після отримання дозволу санепідслужби. Обробка білизни в них повинна відповідати встановленим санслужбами правилам технологічного процесу. На початку робочого дня та після його закінчення приміщення пральні, обладнання та опорядження ретельно прибирають та очищують. Генеральне прибирання пральні повинно проводитись не рідше раз у тиждень.

Адміністрація та персонал готелів несуть повну відповідальність за збереження їх належного санітарного стану та створення гігієнічного комфорту.

## КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ ТА ЗАВДАННЯ

1. Розкрийте зміст основних ланок технологічного ланцюга прийому й обслуговування гостей на житловому поверсі готелю.
2. Охарактеризуйте функціональні групи приміщень готелю.
3. Дайте детальну характеристику системи обліку та зберігання матеріального майна в готелі.
4. Визначте норми забезпеченості готелю білизною, сформулюйте основні принципи ведення білизняного господарства готелю та вимоги до готельної білизни.
5. Назвіть основні позиції санітарно-гігієнічних вимог до готелю та розкрийте їх зміст. Які форми контролю дотримання санітарно-гігієнічних норм застосовуються в готелях?
6. Які прибиральні матеріали, механізми та інвентар використовують у ході прибиральних робіт у готелі? Наведіть приклади.
7. Визначте види прибиральних робіт у готелі та послідовність їх виконання.

## ТЕСТИ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ТА САМОКОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАНЬ

### ***1. Організація обслуговування на житловому поверсі починається з:***

1. прийому гостя;
2. підготовки номерів до експлуатації та проживання;
3. поточних прибиральних робіт.

### ***2. Прийом гостя на поверсі включає:***

1. забезпечення номеру рекламними матеріалами;
2. заміну постільної білизни;
3. ознайомлення гостя з номером.

### ***3. Головним технологічним та комунікаційним вузлом готелю є:***

1. вестибюльна група приміщень;
2. група приміщень житлового поверху;
3. група адміністративних приміщень.

### ***4. Основною групою приміщень готелю є:***

1. приміщення культурно-масового та спортивно-рекреаційного обслуговування;

2. група адміністративних приміщень;
3. група приміщень житлового поверху.

**5. Підсобні приміщення на поверсі представлені:**

1. кімнатами покоївок;
2. кімнатами самообслуговування;
3. інвентарною, складською, білизняною.

**6. Поточний контроль за станом обладнання номера здійснюється під час:**

1. інвентаризації;
2. поточних прибирань;
3. ремонтів.

**7. Списання дрібного інвентаря проводять:**

1. раз на рік;
2. раз на тиждень;
3. у залежності від можливостей підприємства.

**8. Норми забезпечення готелю білизною визначають як:**

1. кількість комплектів на одне місце;
2. кількість комплектів на одного проживаючого;
3. загальна кількість комплектів білизни в готелі.

**9. Гігієнічними нормами встановлюється термін змінності білизни:**

1. раз на 10 днів;
2. раз на 3 дні, рушників – щоденно;
3. раз на 5-7 днів, рушників – раз на 3 дні.

**10. Система практичних заходів з проведення у життя вимог гігієни носить назву:**

1. практичної гігієни;
2. санітарії;
3. профілактики.

**11. Серед характеристик мікроклімату:**

1. температурний режим і вологість;
2. концентрація шкідливих речовин у питній воді;

3. режим харчування.

***12. Інсоляція приміщень – це:***

1. їх освітлення;
2. опромінювання їх сонячними променями;
3. складова кондиціювання.

***13. Оптимальна температура повітря в номері:***

1. +25°;
2. +18°-22° взимку, до +25° влітку;
3. +20°-24° взимку, влітку – до +28°.

***14. Оптимальна вологість повітря в номерах визначається в межах:***

1. 40 – 60%;
2. 60 – 80%;
3. до 30%.

***15. Комплекс заходів зі знищення в оточуючому людину середовищі збудників інфекційних захворювань називається:***

1. дезинфекція;
2. дезинсекція;
3. дератизація.

***16. Серед методів дератизації у сучасному готелі використовують:***

1. фізичний;
2. хімічний;
3. механічний.

***17. Вид прибирань, що проводиться виключно у житлових номерах, це:***

1. сухе на броні;
2. поточне;
3. генеральне.

***18. Швабри та щітки належать до:***

1. прибиральних механізмів;
2. прибирального інвентаря;
3. прибиральних матеріалів.



**19. Види прибирань номерів протягом дня виконують у такій послідовності:**

1. сухе на броні, поточне щоденне, проміжне, після виїзду;
2. поточне щоденне, сухе на броні, після виїзду, проміжне;
3. сухе на броні, після виїзду, поточне щоденне, проміжне.

**20. Прибирання кімнат у багатокімнатному номері проводять у такій послідовності:**

1. вітальня, спальня, кабінет, передпокій, санвузол;
2. спальня, вітальня, кабінет, санвузол, передпокій;
3. спальня, вітальня, кабінет, передпокій, санвузол.

**21. Табличка “Продезинфіковано” в санвузлі номера викладається:**

1. тільки на унітаз;
2. на унітаз, ванну, біде й умивальник;
3. на умивальник, піддзеркальну полицю й унітаз.

**22. Прибирання номеру починають:**

1. з прибирання обіднього стола;
2. з прибирання ліжка;
3. з прибирання підлоги.

**23. Проміжне (експрес-прибирання) проводиться:**

1. раз на тиждень;
2. після виїзду гостя;
3. у другій половині дня в разі потреби.

**24. Етика покоївок забороняє торкати та переміщувати речі гостя, крім:**

1. особистих речей (вкладають у валізу);
2. нічної піжами (кладуть під подушку), халату (вішають у шафу) та капців (виносять у передпокій).
3. паперів на письмовому столі (вкладають у шухлядку письмового стола).

**25. До приміщень, утримання яких вимагає особливого контролю за дотриманням санітарних правил, належать:**

1. вестибюль і адміністративні приміщення;

2. приміщення культурно-масового призначення;
3. білизняні та пральні.