

РОЛЬ СЛУЖБИ HOUSEKEEPING В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Борис А.А., гр. ГРС-36

Науковий керівник – канд. техн. наук, ст. викл. **Т.М. Брикова**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

У сучасних умовах в індустрії гостинності дуже велика конкурентність серед засобів розміщення, тому для того щоб бути конкурентоспроможним закладом, треба не тільки надавати широкий спектр услуг, але і підвищувати рівень якості сервісу. Враження споживача залежить не тільки від інтер'єру готелю, але і від чистоти і порядку, за який відповідає служба Housekeeping.

Housekeeping – служба прибирання, прасування, миття і взагалі догляд за всім готелем. Обслуговування на поверсі в будь-якому засобі розміщення є, поза сумнівом, частиною загальної атмосфери гостинності, перший крок в створенні якої зробила служба прийому і розміщення. Метою всіх збиральних робіт є підтримка привабливого іміджу готелю. Чистота приміщень зберігає здоров'я споживача, а турбота про меблі, килими та інші предмети оснащення підливає термін їх служби. Грамотна організація цього відділу безпосередньо залежить від особи, яка буде керувати цією службою. Керівник цього підрозділу несе відповідальність за чистоту всього готелю і його номерів. Господарська служба має прямий зв'язок з інженерною службою. Існує два стандарти чистоти для приміщень: нормальний (щоденне прибирання) і престижний (пил видаляється два рази на день). Періодично проводять мийку стін, чистку і лагодження меблів. До обов'язків персоналу служби обслуговування та експлуатації номерного фонду відносяться: прибирання готельних номерів і приміщень; дотримання санітарно-гігієнічних умов; піднесення багажу; надання інформації про розклад руху міського транспорту; інформування відвідувачів про можливості додаткових послуг; прийом замовлень на організацію, відвідування екскурсій, театрів, музеїв та інших розважальних закладів; замовлення квитків; надання автомобілів в оренду; допомога в екстрених випадках та ін.

Таким чином, індустрія гостинності й бездоганна чистота – речі взаємопов'язані в питаннях іміджу готелю, і, відповідно, прибутку і перспектив успіху цього бізнесу. Саме тому служба Housekeeping є однією з найважливіших в готельному господарстві, від його грамотної організації залежить чистота, порядок, якісний сервіс, а це, як відомо, одна із запорок комфорту для споживача.