

Карагандинский экономический университет Казпотребсоюза

Кенжебеков Н.Д.

Ресторанное и гостиничное хозяйство

учебное пособие

Караганда 2017

УДК 640.4 (075)
ББК 65.432я73
К35

Рецензенты:

кандидат экономических наук, доцент Матаева Б.Т.
(Карагандинский экономический университет Казпотребсоюза);
кандидат экономических наук, доцент Бектлеева Д.Е.
(Научно-исследовательский институт регионального развития)

Кенжебеков Н.Д.

Ресторанное и гостиничное хозяйство. Учебное пособие -
Карагандинский экономический университет Казпотребсоюза.
Караганда, 2017. – 155 с.

ISBN 978-601-235-581-5

В учебном пособии обобщены теоретико-методологические основы ресторанного и гостиничного хозяйства. Рассмотрены функции, виды и классификация ресторанов и гостиниц, их основных помещений и служб, инженерно-техническое оборудование ресторанного и гостиничного хозяйства. Значительное внимание уделено вопросам организации работы подразделений гостиничного предприятия и предприятий общественного питания.

Для студентов, магистрантов специальности «Туризм», «Ресторанное дело и гостиничный бизнес» и практических работников, преподавателей вузов, а также для специалистов организаций, работающих в индустрии гостеприимства.

ISBN 978-601-235-581-5

УДК 640.4 (075)
ББК 65.432я73
© Кенжебеков Н.Д., 2017

Содержание

	Введение	5
1	ФУНКЦИЯ РЕСТОРАНОВ, ГОСТИНИЦ. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ СФЕРЫ РЕСТОРАННОГО И ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА	6
1.1	Функция ресторанов и гостиниц	6
1.2	Основные понятия ресторанного и гостиничного хозяйства	16
1.3	Ресторан, особенности его назначения	18
1.4	Производство, продажа и обслуживание с организацией отдыха	20
2	КЛАССИФИКАЦИЯ РЕСТОРАНОВ, ГОСТИНИЦ	23
2.1	Классы ресторанов	23
2.2	Классификация ресторанов	27
2.3	Классификация гостиниц	30
3	СТРУКТУРА ЗДАНИЙ ГОСТИНИЦ	39
3.1	Здание гостиницы	39
3.2	Принципы, принимаемые во внимание при сооружении зданий гостиниц	43
3.3	Основные факторы, предопределяющие выбор участка для размещения гостиничного комплекса	44
4	ПОМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЦ И ИХ ОБОРУДОВАНИЕ	49
4.1	Группы помещений гостиницы	49
4.2	Функциональное назначение помещений гостиницы	52
4.3	Общественные помещения гостиницы	56
5	ХАРАКТЕРИСТИКА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ПИТАНИЯ	61
5.1	Основные функции предприятий общественного питания	61
5.2	Предприятия с полным и неполным технологическим процессом	64
5.3	Характеристика и расположение заготовочных цехов, их взаимосвязь со складскими помещениями, раздачей и другими цехами	66
6	СКЛАДСКОЕ ХОЗЯЙСТВО, МОЕЧНАЯ КУХОННОЙ ПОСУДЫ	70
6.1	Функции складского хозяйства и требования к ним	70
6.2	Оборудование и инструменты, используемые в складских помещениях	72
6.3	Назначение моечной кухонной посуды	74
7	ТОРГОВЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ	76
7.1	Виды торговых помещений	76
7.2	Интерьер ресторана	78
7.3	Характеристика торгового зала	82
8	БУФЕТЫ, БАРЫ, ИХ ХАРАКТЕРИСТИКА	85
8.1	Классификация баров, их планировка	85
8.2	Оборудование, инвентарь и посуда, применяемые в барах	88
8.3	Назначение буфета	91

9	СЕРВИЗНАЯ, МОЕЧНАЯ СТОЛОВОЙ ПОСУДЫ, БЕЛЬЕВАЯ, ГЛАДИЛЬНАЯ	92
9.1	Назначение сервизной, особенности расположения	92
9.2	Назначение моечной столовой посуды	93
9.3	Оборудование моечной, его расстановка согласно правилам мытья	94
9.4	Бельевая, гладильная	95
10	СТОЛОВАЯ ПОСУДА, БЕЛЬЕ	98
10.1	Классификация посуды	98
10.2	Характеристика металлической посуды	101
10.3	Столовые, вспомогательные приборы, столовое белье, их характеристика	102
11	САНИТАРНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСТРОЙСТВА РЕСТОРАНА, ГОСТИНИЦ	105
11.1	Состав санитарно-технического оборудования. Их характеристика	105
11.2	Виды и характеристики водопроводных сетей и водоснабжения	106
11.3	Системы отопления и пожаротушения	108
12	КОНДИЦИОНИРОВАНИЕ, ЭЛЕКТРООБОРУДОВАНИЕ И СЛАБОТОЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО	112
12.1	Состав инженерно-технического оборудования	112
12.2	Система кондиционирования	113
12.3	Электрооборудование	115
13	СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦ	119
13.1	Основные службы гостиницы	119
13.2	Назначение служб гостиницы	121
13.3	Организационная структура гостиничного предприятия	125
14	ПЕРСОНАЛ РЕСТОРАНА И ГОСТИНИЦЫ	129
14.1	Персонал ресторана и гостиницы	129
14.2	Требования к персоналу гостиницы	130
14.3	Обязанности персонала	133
15	РАБОТА С КАДРАМИ	141
15.1	Управление персоналом (человеческими ресурсами)	141
15.2	Требования к персоналу ресторана	146
15.3	Аттестация персонала в гостиницах	148

Введение

Современный гостиничный и ресторанный комплекс занимает важное место в социальной сфере страны и способствует удовлетворению первостепенных потребностей путешествующих в проживании и питании.

В представленном учебном пособии много внимания уделено материально-техническому оснащению ресторанно-гостиничного хозяйства.

Отдельные главы книги посвящены проблематике управления внутренними ресурсами гостиницы. Ввиду того, что персонал отеля является частью его продукта, а человеческий фактор в обслуживании – категория непостоянная, кадровый менеджмент должен быть в центре внимания руководства отеля. Ключевые составляющие его эффективности – инструменты планирования потребности в персонале в кратко-, средне- и долгосрочном периодах, привлечения лучших работников в отрасли, их удержания через построение системы мотивации, основанной на справедливой и понятной системе оценки работы каждого сотрудника, использование критериев материального поощрения, обучение и развитие кадров, планирование их роста внутри отеля или компании.

Цель данного учебного пособия – предоставить системное изложение предмета, дающее возможность приобрести навыки управления гостиницами на основе изучения современных принципов, методов и функций управления организациями.

Организация обслуживания туристов в части проживания и питания является важнейшей задачей как для предпринимателей гостиничного комплекса, так и для туристских предприятий. Вот почему настоящее учебное пособие, предназначенное для студентов высших учебных заведений и работников гостиничной индустрии, будет полезно руководителями специалистам сферы гостеприимства и туризма.

1 ФУНКЦИЯ РЕСТОРАНОВ, ГОСТИНИЦ. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ СФЕРЫ РЕСТОРАННОГО И ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

1.1 Функция ресторанов и гостиниц

Предприятия общественного питания играют важную роль в удовлетворении потребностей населения, и в системе инфраструктуры национальной экономики рассматриваются как общественно-организованная форма удовлетворения потребностей людей в готовой пище.

Первоначальной функцией услуг общественного питания является обеспечение потребностей в пище, то есть удовлетворение физиологических потребностей. В то же время общественное питание дает возможность реализовать потребность в отдыхе, общении и развлечении, разнообразит досуг. В современном мире функции общественного питания не ограничиваются только созданием условий для питания и отдыха, а распространяют свое влияние на многие сферы: здравоохранение, досуг, образование, туризм и отдых.

Таким образом, услуги общественного питания выполняют целый ряд важных социально-экономических функций, таких как:

- удовлетворение объективных потребностей населения в готовой пище и услугам по ее общественно-организованному потреблению;
- удовлетворение субъективных социально-культурных потребностей населения (общение, досуг, отдых);
- совершенствование структуры использования свободного времени потребителей;
- повышение реальных доходов потребителей за счет рационализации структуры расходов;
- повышение реальных доходов малоимущих и незащищенных слоев населения.

А на уровне предприятия следует выделить три взаимосвязанные функции:

- производство кулинарной продукции;
- реализацию кулинарной продукции;
- организацию ее потребления.

Первые две функции, т.е. производство и реализация кулинарной продукции характерно и для любого предприятия пищевой промышленности. И только третьей функцией организацией ее потребления отличает ресторан от предприятия пищевой промышленности.

К дополнительным функциям предприятия можно отнести:

- закупка и хранение сырья и товаров;
- проведение маркетинговых исследований;
- транспортировка сырья и товаров и др.

Функции, которые объективно выполняет общественное питание, не только взаимосвязаны, но и образуют устойчивую целостность. Это означает, что функции производства, реализации и организации потребления не просто механически соединены между собой, а образуют иерархическую структуру и выступают как подсистемы.

Следует отметить, что в настоящее время, хоть и сохранилась общая структура предприятий общественного питания по реализации трех выделенных функций (производство, реализация и предоставление условий для потребления и отдыха), происходит существенная перестройка самого процесса организации питания как по сокращенной схеме (только производство и потребление), так и по развернутой (это весь цикл, включая отдых). В первом случае начинает преобладать система «быстрого» питания, в которой процесс организован более технологично, чем в традиционных предприятиях; сами предприятия разнообразнее по ассортименту (если не в рамках отдельного предприятия, то в рамках общей сети общественного питания).

Главная функция гостиничного предприятия - предоставление временного жилья за денежное вознаграждение.

Практически все современные заведения размещения включают в сферу своей деятельности предоставления услуг питания туристов (частично, или полный пансион).

Учитывая мощное развитие процессов общественной глобализации, интернационализации и диверсификации туристической деятельности, современные отели зачастую предлагают услуги, которые условно можно считать дополнительными: трансферы, организация развлекательных мероприятий, бытового обслуживания, лечебно-оздоровительные процедуры и т.д.

Гостиница – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных (бытовых) нужд

Проблема категоризации средств размещения является одной из важнейших с точки зрения управления качеством. На сегодняшний день в мире, в том числе и в Европе, нет единой системы категоризации.

По данным Международной ассоциации гостиниц и ресторанов (МАГР), в настоящее время официальная система категоризации средств размещения принята только в 64 странах мира, в 11 из них она находится в стадии разработки, в 58 странах гостиницы не имеют единой категоризации. К числу последних относятся и такие страны массового туризма, как Великобритания, США и Япония.

Это обусловлено тем, что разработка системы категоризации средств размещения относится к числу наиболее сложных проблем туристской отрасли и гостиничного хозяйства.

В настоящее время в мире действует около 30 различных национальных систем категоризации средств размещения, прежде всего гостиниц (система «звезд» от 1 до 5 звезд; система букв – А, В, С, D; система «корон» или «ключей», «лун», «яблок», «бриллиантов» и т.д.), которые можно объединить в две основные группы:

1) «европейский тип», в основу которого положена французская национальная система;

2) балльная оценка, основу которой составляет индийская национальная система (преобладает в странах Азии и Африки).

В международной практике существует несколько направлений для решения вопроса категоризации средств размещения (таблица 1).

Таблица 1 – Подходы к применению систем категоризации средств размещения в ряде стран

Страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются государственными органами	Страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются негосударственными организациями	Страны, в которых категоризация проводится обязательно	Страны, в которых категоризация проводится на добровольной основе
Болгария	Великобритания	Бельгия	Австрия
Венгрия	Дания	Венгрия	Великобритания
Греция	Норвегия	Греция	Германия
Индия	США	Индия	Дания
Испания	Швейцария	Испания	Норвегия
Италия	Швеция	Италия	Россия
Марокко		Швейцария	Словения
Мексика			США
Португалия			Финляндия
Россия			Франция
Словения			Швеция
Франция			

В одном из направлений, к которому относятся, например, Австрия, Франция, Россия, отдается предпочтение так называемым статическим признакам, или техническому качеству, т.е. твердо установленному процентному соотношению номеров с ванной и санузлом, наличию таких помещений, как, например, крытый бассейн, сауна и т.д., определенному соотношению между вместимостью гостиницы и численностью обслуживающего персонала и т.д.

В другом направлении доминирующими являются «динамические» факторы, т.е. функциональное качество. Его сторонники считают, что жесткие соотношения в средствах размещения без должного уровня обслуживания не обеспечивают правильной оценки фактического

качества услуг средства размещения. К этому направлению относится система категоризации средств размещения в Швейцарии, а также некоторых гостиничных цепей.

Рассмотрим системы рейтингов средств размещения, принятые в некоторых зарубежных странах.

Франция. Нормы и процедура категоризации средств размещения определяются Постановлением министра труда, малого предпринимательства и туризма от 14 февраля 1986 г. с дополнениями согласно Постановлению министра туризма от 10 апреля 1991 г. По данному постановлению все гостиницы подразделяются на 6 категорий (от 1 до 4 звезд «люкс», некатегорийные). Размер гостиницы практически не оказывает влияния на категорию (минимальное количество номеров колеблется от 7 до 10), так как потребитель получает отдельный номер, и только его оборудование и набор услуг являются критериями оценки. Следует отметить, что в стране преобладают гостиницы среднего уровня (одна звезда – 40,6%; 2 звезды – 32,2%; 3 звезды – 18,3%; 4 звезды – 5,3%, 4 звезды люкс – 3,6% общего числа категорийных гостиниц).

Туристские резиденции, а также кемпинги и участки под караванинги имеют 4 категории (1–4 звезды). Кроме того, во Франции принята категоризация ресторанов (1–5 звезд «люкс»).

Испания. Минимальные технические требования, определяющие категорийность гостиниц, апарт-отелей и мотелей, диктуются специальным королевским указом. Гостиницы и апарт-отели делятся на 5 категорий (от 1 до 5 звезд), мотели имеют только одну категорию. С 1983 г. введена дополнительная категория «гостиницы высокого уровня обслуживания».

Кемпинги и караванинги имеют 4 категории: 1–3 звезды и 3 звезды «люкс». Требования к каждой из указанных категорий, а также условия открытия и эксплуатации этих средств размещения определяются Постановлением кабинета министров Испании.

Специальные постановления регулируют функционирование и категории апартаментов и бунгало.

В каждой из 17 автономий Испании разработана собственная процедура, согласно которой и определяется порядок присвоения разряда тому или иному средству размещения.

Португалия. Законодательство этой страны регулирует правила ведения гостиничного и родственного ему бизнеса и минимальные нормы, которые должны быть соблюдены в каждом из устанавливаемых законом классе и категории средств размещения.

Средства размещения разделены на 8 классов: 1) гостиницы, 2) пансионы, 3) пусадос – малые гостиницы, находящиеся под контролем государства и имеющие свое специфическое управление, 4) малые

гостиницы, 5) мотели, 6) апарт-отели, 7) туристские деревни и 8) дома для приезжих.

К прочим средствам размещения относятся туристские апартаменты, размещение у местных жителей (туризм в семьях), кемпинги.

Все вопросы, связанные с открытием, классификацией, категоризацией и контролем за функционированием средств размещения (включая частные квартиры и комнаты, предназначенные для туристских целей), решаются главным управлением по туризму.

Швейцария. Швейцарская Ассоциация владельцев гостиниц (SSH) разработала собственную категоризацию гостиниц, где категории обозначаются «звездами». Сертификация проходит раз в 5 лет. Требования к гостиницам и персоналу изменяются исходя из категории и основного предназначения предприятия. В зависимости от основного предназначения гостиницы в Швейцарии делятся на: гостиницы для отдыха (F); бизнес-гостиницы (G); конгрессные гостиницы (S); гостиницы бальнеологических курортов (K); размещение с завтраком или без питания (Holel_garni); апарт-гостиницы с небольшими удобствами для приготовления пищи (Aparthotel); деревенские дома (Country Inn), которые включают комфортабельные номера (не менее 5), хорошую кухню, стоянку для автомобилей.

Основные классы гостиниц, входящих в SSH, подразделяются на категории от 1 до 5 звезд согласно стандартам ассоциации: гостиница – Simple (0 звезд); комфортабельная гостиница – Comfortable (1 звезда); гостиница средней категории – Middle Class (2 звезды); гостиница улучшенной средней категории – Good Middle Class (3 звезды); гостиница первой категории – First Class (4 звезды); гостиница категории «люкс» – Luxury (5 звезд).

Категоризация гостиниц носит заявительный характер. Управляющий или владелец гостиницы заполняет анкету и направляет ее в одну из пяти региональных комиссий SSH. Анкета анализируется представителями Ассоциации, и по количеству набранных баллов присваивается категория.

При необходимости SSH может направить контрольную группу для проверки соответствия сведений, указанных в анкете, действительному положению дел. В случае смены владельца гостиницы или управляющего ее категория должна быть заново подтверждена.

Великобритания. Подход к категоризации гостиниц и ресторанов в этой стране вызывает особый интерес. Этим вопросом занимаются несколько независимых организаций: Автомобильная Ассоциация Великобритании, Рас, туристские офисы, Egon Ronau и Michelin. Автомобильная Ассоциация Великобритании (AA) – широкомасштабная многопрофильная организация, в которой разработана и реализуется наиболее авторитетная и лидирующая на рынке специальная система классификации и категоризации для широкого спектра объектов

размещения – от гостиниц категории 5 звезд до фермерских домиков, рассчитанных на 2 номера.

Объекты, которым присвоена категория в системе АА, получают широко известную эмблему – черно-желтый знак АА (используется и в рекламных публикациях). Система признана в национальном масштабе и гарантирует качество услуг гостиничных предприятий, прошедших инспекцию специалистов АА и заслуживших право пользоваться ее эмблемой.

Все средства размещения в системе АА разделены на два класса:

- 1) собственно гостиницы (Hotels, Lodge и Country House);
- 2) частные гостиницы и гостевые дома (Private Hotels, Guesthouses), фермерские дома (Farm-houses) и небольшие придорожные гостиницы (Inn).

Гостиницам в системе АА присваиваются категории 1–5 звезд. При этом определяющим моментом является не размер предприятия, а количество и качество предоставляемых услуг, хотя гостиницы категории 4–5 звезд, как правило, крупные:

5 звезд – большая шикарная гостиница, соответствующая высшим международным стандартам размещения, услуг, удобств и кухни;

4 звезды – крупная гостиница с просторными номерами, высоким уровнем комфорта и питания. Услуги: обслуживание в номерах, служба приема, подноска багажа, более одного вида питания. Многокомнатные номера. В ванной комнате обязательно ванна и душ.

3 звезды – гостиница среднего размера с просторными номерами и широким набором удобств и услуг. Обычно круглосуточная служба приема, а также ресторан и бар. Во всех номерах ванная комната, в большинстве случаев оборудованная ванной и душем.

2 звезды – гостиница небольшого размера, в которой как минимум 50% номеров оборудованы ванной комнатой. Как правило, предлагает больше удобств по сравнению с гостиницей 1 звезда, например, телефон и телевизор в номере. В этой категории представлены в равных долях частные гостиницы и предприятия цепей.

1 звезда – маленькая гостиница с простой, но добротной обстановкой, необходимыми удобствами и хорошим (по-домашнему) питанием. Иногда в эту группу включаются и частные гостиницы, при этом требования к услугам питания снижаются. Как минимум 25% номеров оборудованы ванными комнатами. Эти гостиницы часто управляются их непосредственными владельцами, поэтому в них создана более теплая и уютная атмосфера, чем в крупных предприятиях.

Каждое предприятие ежегодно инспектируется. Этой работой занимаются специально подготовленные инспекторы, которые регулярно обследуют гостиницы. Для гарантированной работы по обеспечению исполнения стандартов они обязаны регулярно проходить обучение на курсах. Гостиницы проверяются анонимно. Поселившись на одни сутки

как клиент и получив счет, инспектор представляется руководству и после этого проводит детальную проверку всего предприятия. При смене собственника гостиницы автоматически теряют свою категорию и должны быть переаттестованы. Оплата за работу по аттестации гостиницы зависит от ее размеров, оснащенности оборудованием, кроме того, оплачивается регистрация присвоенной категории.

В систему категоризации заложена установка, что количество звезд не имеет прямой связи с качеством, а скорее указывает на различный тип гостиниц и степень обеспеченности услугами и удобствами.

Отличительной чертой системы AA является то, что гостиницы, обеспечивающие высокий уровень качества услуг, отмечаются звездами красного цвета – red star (в отличие от обычных звезд желтого цвета на черном фоне). Такая оценка присваивается ежегодно группе гостиниц, признанных лучшими в своей категории и получивших оценку выше 80%.

Гостиницы, находящиеся в уединенном, тихом месте, часто удостоиваются категории Country House (загородный дом) – уютные гостиницы с гостеприимным и сердечным обслуживанием.

Для ресторанов существуют свои критерии категоризации. Здесь, как и для гостиниц, существует пять уровней. Вместо звезд используется знак (X) – «нож и вилка». По установленным требованиям оцениваются комфорт, удобства, кухня, качество обслуживания и атмосфера. Рестораны, как и гостиницы, проверяются анонимно.

Примечательно, что гостиница, претендующая на получение «red star», должна не только соответствовать требованиям своей категории, но и иметь не менее двух X за ресторан.

Рестораны, которые особо отличаются кухней и винной картой, AA отмечает специальным знаком – «розеткой» (от 1 до 5 «розеток»).

Наиболее престижной из наград AA является признание гостиницы «Отелем года». Такое звание получают только 4 избранные гостиницы – по одной в Англии, Шотландии, Уэллсе и Северной Ирландии. Гостиницы, получившие 4–5 «redstar» и не менее одной «розетки» за питание, награждаются специальным призом.

Гостевые, фермерские дома и маленькие придорожные гостиницы (Inn) предоставляют услуги, объем которых соответствует уровню 1 звезды.

Обычно такого рода заведения предлагают гостям ночлег и завтрак – bed and breakfast (B&B). Для них основным показателем является не объем, а качество услуг, поэтому им присваиваются категории от I до 5Q (от quality – качество).

Выпускаются специальные ежегодные каталоги B&B, например, по Англии «Where to Stay B&B, Farmhouse, Inn Hotels» в которых приведено детальное описание гостиницы и полный ассортимент предоставляемых услуг.

США. Единой официальной, утвержденной государственными органами категоризации здесь не существует. Оценку гостиниц и определение их рейтинга производят несколько компаний, среди которых наиболее известными являются Автомобильная Ассоциация Америки (AAA) и Mobil Travel Guide. Оценка выставляется в виде определенного количества баллов. По оценке специалистов AAA гостиницы с самым высоким рейтингом имеют уровень 4 или 5 «алмазов», а согласно Mobil Travel Guide – 4 или 5 звезд.

Категорию 5 «алмазов» или 5 звезд получить достаточно сложно, так как нормативы очень строгие и содержат требование постоянства качества услуг в течение многих лет. В то время как в США существуют сотни гостиниц категории 4 звезды, статуса 5 звезд удостоены только 35 гостиниц из более чем 21 000 претендентов (менее 2%). AAA занимается инспекцией отелей с 1977 г.

Из 19 500 отелей США, Канады и Мексики менее 2% удостоены оценки 5 «алмазов». В 1995 г. этого статуса удостоено 45 гостиниц США, 25 отелей получили обе высшие оценки – 5 «алмазов» и 5 звезд.

В обобщенном виде подходы к решению проблемы категоризации средств размещения в различных странах представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Подходы к применению систем категоризации средств размещения в ряде стран

Страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются		Страны, в которых категоризация проводится	
государственными органами	негосударственными организациями	обязательно	на добровольной основе
Болгария	Великобритания	Бельгия	Австрия
Венгрия	Дания	Венгрия	Великобритания
Греция	Норвегия	Греция	Германия
Индия	США	Индия	Дания
Испания	Швейцария	Испания	Норвегия
Италия	Швеция	Италия	Россия
Марокко		Швейцария	Словения
Мексика			США
Португалия			Финляндия
Россия			Франция
Словения			Швеция
Франция			

Осуществлялись попытки создания единой международной категоризации гостиниц. В этой связи МАГР совместно с Международной торговой палатой и Международным союзом официальных туристских организаций (МСОТО) был разработан проект единой международной категоризации гостиниц. Однако этот проект не был одобрен национальными ассоциациями, членами МАГР из-за

различий в подходе к оценке качества оборудования, разницы климатических и прочих условий.

Большинство стран признали невозможным создание единой системы категоризации, пригодной для использования повсеместно.

В различных странах мира для обозначения категоричности гостиниц и других средств размещения применяются различные символы – от звезд во Франции и России до корон – в Англии. Попытки введения унифицированной международной классификации гостиниц до настоящего времени не увенчались успехом.

Тем не менее в 1989 г. Секретариат ВТО разработал Рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, принятых региональными комиссиями, которые можно считать общей платформой для выработки унификации подходов к оценке прежде всего качества гостиничных услуг.

Рекомендации определяют минимальные требования к зданию и номерам, качеству гостиничного оборудования и мебели, энерго- и водоснабжения, отоплению, санитарии, безопасности и связи, кухне, гостиничным услугам и обслуживающему персоналу. К гостинице любой категории может быть отнесено здание, имеющее не менее 10 номеров, в котором в течение суток должна быть холодная и горячая вода. Высшая категория гостиницы – категория «пять звезд». Средства размещения, не отвечающие требованиям к гостиницам категории «одна звезда», могут быть классифицированы как некатегорийные гостиницы. В большинстве стран предварительная классификация гостиницы является необходимым условием при получении лицензии на гостиничную деятельность. Следует иметь в виду, что многие гостиничные цепи устанавливают свои, как правило, более высокие, чем в национальных стандартах, требования.

В 2011г. Европейские отели перешли на новую систему оценки категории. Теперь чтобы получить звезду отель должен соответствовать 270 критериям, которые выбраны в соответствии с требованиями потребителей. Нарушение хотя бы одного из них не позволит отелю получить свою «звезду».

Единая система стандартов для отелей Hotelstars Union, основанная 14 декабря 2009 года в Праге и позволившая добиться порядка в определении «звездности» той или иной гостиницы, получила большой успех на европейском рынке.

1 января 2011 года к семи странам-учредителям (Германия, Нидерланды, Австрия, Швеция, Швейцария, Чехия и Венгрия) присоединились балтийские государства – Эстония, Латвия и Литва.

Таким образом, новая «звездная» система охватывает в настоящее время 18 тысяч отелей.

Новая классификация работает на основе 270 единых критериев – для каждой категории будет необходимо иметь обязательную комбинацию

базовых критериев и определенные факультативные критерии. Это намного больше и полнее, чем в большинстве национальных систем. Например, шведская система добровольной классификации отелей имела лишь 130 критериев.

В частности, в число новых критериев входит информационная ценность веб-сайта отеля и возможность для гостей оставить на нем свой отзыв.

Для того, чтобы получить хотя бы одну звезду, гостинице требуется набрать ровно 90 баллов, гостиниц категории «Superior» – 170 баллов (таблица 3). Отметим, что выполнение обязательных требований даёт только 56 баллов, поэтому требуется ещё 44 дополнительных. Так как гостиницы сегмента «1 звезда» обеспечивают своих гостей только минимальным уровнем сервиса, у владельцев подобных гостиничных объектов нет надобности в организации детского досуга, проведения различных деловых мероприятий, а также проводить работу с предложениями и жалобами от своих постояльцев.

Таблица 3 – Количество минимальных баллов

	*	**	***	****	*****
Отель – базовое требование по звездам	90	170	250	380	570
Категория «Superior» для каждого класса отеля	170	250	380	570	650

Согласно выдержке из списка критериев Hotelstars Union, все номера однозвездочных отелей должны иметь санузел с душем или ванной, цветной телевизор с дистанционным управлением, стол и стул, а также мыло и гель для душа. Номера должны убираться каждый день. В самом отеле должна быть служба рецепции, а факс и телефон – доступны для постояльцев. Также клиентам предлагается расширенный завтрак и возможность приобрести напитки.

Отель категории «две звезды» должен предлагать постояльцам завтрак «шведский стол», в номерах рядом с кроватью должна быть лампа для чтения, в ванных комнатах – полотенца и гель для душа. Постояльцы должны иметь возможность получить предметы личной гигиены, такие как зубная щетка и паста, а также принадлежности для бриться. В отеле этой категории можно оплатить проживание кредитной картой.

В трехзвездочных отелях рецепция должна работать 14 часов в сутки и круглосуточно быть доступной по телефону. Рецепционисты должны владеть двумя языками (немецкий или английский). Также должен присутствовать багажный сервис. В каждом номере обязательны телефон и интернет, большое зеркало и место для размещения багажа, а в ванной комнате – полотенцесушитель, фен и косметические салфетки. В номере также должны быть наборы для шитья и ухода за обувью. Кроме того, по

требованию постоялец может получить дополнительную подушку и одеяло, а также заказать в номер напитки и воспользоваться услугами прачечной и гладильного сервиса. В отеле должна осуществляться постоянная работа с жалобами клиентов.

В отеле категории «четыре звезды» рецепция должна быть открыта 18 часов в сутки и быть доступной по телефону круглосуточно. В лобби отеля должны быть места для отдыха с возможностью заказать напитки. Кроме ресторана À la carte и завтрака «шведский стол», клиентам предоставляется возможность заказать завтрак в номер по меню. В номере должен находиться мини-бар или присутствовать возможность заказать напитки в номер круглосуточно. Обязательно наличие мягкой мебели и журнального столика, в ванных комнатах – широкий выбор банных принадлежностей, предметов личной гигиены и косметических принадлежностей (шапочка для душа, пилка для ногтей, ватные диски и косметическое зеркало). По запросу клиент должен иметь возможность получить банный халат и тапочки.

И, наконец, рецепция пятизвездочной гостиницы должна работать 24 часа в сутки, а персонал знать несколько языков. Отель обязан предоставлять услуги швейцара, консьержа, рассыльного и сервис по парковке автомобиля. Каждый новоприбывший гость приветствуется свежими цветами или подарком в номере. Служба заказа еды и напитков в номер должна работать круглосуточно. В каждом номере необходим сейф и персональный компьютер, шампунь и гель для душа разлиты в фирменные флакончики, а по запросу клиента специальный сервис должен привести его одежду и обувь в порядок в течение часа. Каждый вечер номер клиента и его кровать должны подготавливаться ко сну. Кроме того, отели категории «пять звезд» обязаны держать имена проживающих постояльцев в тайне.

1.2 Основные понятия ресторанного и гостиничного хозяйства.

Гостиницы обладают следующими признаками:

1. Состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство.
2. Предоставляют различные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузла.
3. Сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны.
4. Не входят в категорию специализированных заведений.

В зависимости от конкретного оборудования и особенностей предоставляемых услуг в составе гостиниц различают гостиницы широкого профиля, гостиницы квартирного типа, мотели, придорожные гостиницы, курортные гостиницы, клубы с проживанием и пр.

Аналогичные заведения обладают номерным фондом и предоставляют ограниченный перечень обязательных услуг (включая ежедневную заправку постелей, уборку номера и санузла).

К ним относятся – пансионаты, меблированные комнаты, туристские общежития и т. п.

Пансионат (Boarding House) – это некая свободная форма, характерная для зданий, которые при строительстве и не планировались как гостиницы. Обычно – это строение небольшой этажности, расположенное на тихой улице. Традиционный пансионат отличается небольшим количеством комнат, рассчитанных на проживание 10-20 человек (в редких случаях количество мест доходит до 50).

В пансионатах живут люди, которые по каким-либо причинам не имеют возможности или не хотят иметь собственный дом, квартиру. Проживание в пансионатах обходится значительно дешевле, чем проживание в обычных гостиницах. Главное отличие пансионата от гостиницы заключается в том, что он, как правило, не попадает под категорию звездности и по определению не обязан соответствовать стандартам, соответствующим количеству звезд на фасаде.

Меблированные комнаты (Lodging House) – предприятия гостиничного типа, где сдаются внаем постоянным жильцам недорогие комнаты с обстановкой, чаще всего без питания.

По месту расположения можно выделить следующие категории гостиниц:

- отели в центре города;
- отели в аэропортах и окрестностях города;
- придорожные отели (автострадные);
- курортные отели;
- горные отели;
- плавучие отели;
- отели-казино.

По ценам на номера отели можно разделить на:

- бюджетные;
- экономичные;
- средние;
- апартаментные;
- первоклассные;
- фешенебельные.

По типу сервиса, оказываемого отелями, их можно классифицировать как:

- полносервисные;
- экономического класса;
- экономичные и бюджетные;
- длительного проживания;

– апартаментные.

В американской и отечественной практике придерживаются следующей типологии гостиниц по вместимости:

- менее 100 мест - малые гостиницы;
- от 100 до 500 мест - средние гостиницы;
- более 500 мест - крупные гостиницы.

При классификации по режиму эксплуатации различают гостиницы круглогодичные, сезонного и смешанного действия.

При классификации по условиям использования различают: транзитные гостиницы для краткосрочного проживания; таймшер; кондоминиум; для длительного проживания.

По организации питания различают следующие основные виды:

- ОВ (only bed) – только размещение;
- ВВ (bed end breakfast) – размещение и завтрак;
- НВ (half board) – размещение, завтрак, ужин;
- FB (full board) – размещение, завтрак, обед, ужин;
- АI (all inclusive) – размещение и питание по системе все включено (завтрак, обед, ужин, алкогольные и безалкогольные напитки местного производства);
- UAI (Ultra all inclusive) – расширенная система обслуживания «все включено», когда в стоимость размещения входят закуски в течение дня и алкогольные напитки импортного производства (но не экстра-класса).

В основном у всех гостиниц завтрак включен в стоимость номера. Различают следующие виды завтраков:

- Континентальный завтрак - легкий завтрак, состоящий из кофе или чая, сока, булочки, масла и джема.
- Американский завтрак - аналогичен континентальному завтраку, включает различные нарезки и горячие блюда.
- Английский завтрак - полный завтрак, обычно включает сок, яичницу, тосты, масло, джем и кофе (чай).
- Шведский стол – самообслуживание. Блюда выложены на подносах и каждый самостоятельно набирает себе нужное количество. Напитки подаются или тут же в баре, или официантами.

1.3 Ресторан, особенности его назначения

По своей природе продукт ресторана является комплексным, включающим материальную часть - товар и нематериальную - услугу, и формирует определённые экономические отношения между потребителем и производителем услуг. Нематериальная часть продукта - услуга, является потребительской стоимостью, полезное действие

которой не всегда проявляется в вещественной форме, она создаётся деятельностью обслуживающего персонала ресторана: поварами, барменами, официантами, аниматорами и пр.

Таким образом, в условиях товарно-денежных отношений продукция ресторанов приобретает экономическую форму «товаров-услуг», обладающих как потребительной стоимостью, так и стоимостью (рисунок 1).



Рисунок 1. Услуги ресторанного бизнеса

По характеру организации производства предприятия ресторанного хозяйства, в основном, схожи с предприятиями пищевой промышленности.

Однако, в отличие от предприятий пищевой промышленности, предприятия ресторанного хозяйства производят продукцию, не подлежит длительному хранению и должно быть быстро реализована. Часть продукции реализуется населению через сеть магазинов кулинарии для потребления в домашних условиях.

Специфической особенностью продукции предприятий ресторанного бизнеса является то, что она возникает каждый раз только по требованию совершенно определённого потребителя.

Удовлетворяя конкретные индивидуальные потребности, комплекс товаров и услуг уже носит социальный характер, т.к. его целью является наиболее полное удовлетворение потребностей населения в рациональном, общественно-организованном питании и развлечении.

Под предприятием общественного питания в экономическом смысле понимается хозяйственная единица (столовая, кафе, ресторан, бар и т.д.), выполняющая определенные функции по обслуживанию населения (изготовление и реализация продукции, организация потребления, предоставление дополнительных услуг).

Все предприятия общественного питания в зависимости от организации технического процесса, мощности производства, принятых форм обслуживания населения, ассортимента выпускаемой продукции делятся на следующие основные типы: заготовочные, доготовочные и работающие на сырье, т.е. с законченным производственным циклом.

Ресторан – предприятие общественного питания, в котором реализация

широкого ассортимента блюд, изготавливаемые в основном по индивидуальным заказам посетителей, сочетается с организацией их отдыха.

Рестораны организуют обслуживание торжественных и официальных приемов, совещаний, конференций; они могут проводить вечера отдыха с музыкальными и эстрадными представлениями.

В ресторане осуществляется производство пищевой продукции (цех является сферой производства).

Происходит обмен продукции общественного питания за деньги. Выполняя функцию обмена, ресторанное хозяйство является одним из звеньев обращения денег.

Происходит организация личного потребления (торговый зал — это сфера потребления).

В этой сфере осуществляется процесс распределения, так как часть продовольственных ресурсов распределяется по фондам.

Основное назначение ресторана – приготовление и организация потребления широкого ассортимента высококачественных кулинарных и кондитерских изделий сложного приготовления, заказных (порционных), фирменных блюд и напитков. Рестораны при гостиницах предназначены для первоочередного обслуживания проживающих в этих гостиницах граждан.

Рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса: люкс, высший, первый, которые должны соответствовать следующим требованиям:

- люкс – изысканность интерьера, высокий уровень комфортности, широкий выбор услуг, ассортимент оригинальных изысканных заказных и фирменных блюд, изделий для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей – для баров;
- высший – оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент оригинальных изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей – для баров;
- первый – гармоничность, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий, напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления, в т. ч. заказных и фирменных – для баров.

1.4 Производство, продажа и обслуживание с организацией отдыха

Относительно понятия «гостеприимство» можно согласиться с весьма убедительным высказыванием Роберта А. Браймера: «Трудно дать

полное и точное определение гостеприимства, но любой из нас может сразу заметить, когда оно отсутствует».

Английское слово «hospitality» (гостеприимство) происходит от старофранцузского «hospice» (хоспис), что означает странноприимный дом».

Гостеприимство – это одно из понятий цивилизации, которое благодаря прогрессу и времени превратилось в мощную индустрию, в которой работают миллионы профессионалов, создавая все лучшее для потребителей услуг (туристов). Индустрия гостеприимства включает в себя различные сферы деятельности людей – туризм, отдых, развлечения, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, экскурсионную деятельность, организацию выставок и проведение различных научных конференций.

Гостеприимство означает радушие по отношению к гостям, или любезный прием гостей. Другими словами, данное понятие можно объяснить как производство услуг с проявлением персонального внимания по отношению к туристу и способность чувствовать его пожелания и потребности. Индустрия гостеприимства и заключается в том, чтобы предоставить туристу как потенциальному потребителю домашний уют и создать ту обстановку, которая бы отвечала всем запросам и требованиям клиента.

Отметим, что услуги индустрии гостеприимства обладают рядом специфических особенностей, которые условно можно представить в таблице 4.

Различные иностранные специалисты по-разному трактуют понятие «индустрия гостеприимства».

Например, Л. Ваген считает, что индустрия гостеприимства – это сектор индустрии туризма, отвечающий за размещение туристов, а также отрасли, деятельность которых направлена на продажу алкогольных напитков, предоставление жилья, пищи и увеселительных мероприятий.

По мнению Дж. Р. Уокера, индустрия гостеприимства объединяет туризм, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, отдых и развлечения, организацию конференций и совещаний.

Дж. Уокер указывает, что существенное отличие гостеприимства от других сфер бизнеса состоит в том, что основная цель отрасли – удовлетворение запросов гостей «*guest satisfaction*», получающих так называемый «эффемерный продукт», который при этом соединяет воедино процесс производства и потребления. Данный признак в специальной литературе именуется «*inseparability*» или неотделимость процессов производства и потребления, которая изначально присуща продуктам, производимым в сфере услуг, что во многом объясняется уникальностью запросов каждого гостя. Следующая особенность индустрии гостеприимства – несохраняемость «*perishability*» продукта размещения. Д. Уокер поясняет эту характеристику на следующем примере:

«Например, у нас в отеле 1400 номеров, т.е. мы предлагаем к продаже 1400 номеров, но вчера фактически продали только 1200. Что произойдет с нереализованными 200 номерами? Ничего. Доход от их продажи мы безвозвратно потеряли».

Таблица 4 – Особенности услуг индустрии гостеприимства

Специфика:	Проявление:
Неосязаемость	Услугу сложно оценить до ее оказания. Фотографии и буклеты не дают полного представления об услуге.
Участие потребителя	Гость непосредственно участвует в процессе обслуживания, регулирует его содержание и особенности, используя все или отдельные возможности, предоставляемые средством размещения.
Связь процессов оказания, доставки и потребления	Услуги размещения оказываются и потребляются непосредственно в месте нахождения средства размещения. Потребитель, формируя содержание услуги, регулирует процесс ее оказания и одновременно получает результат.
Несохраняемость	Оказанную услугу невозможно сохранить, перевозить или накапливать. Затраты на пустующий номер не могут быть покрыты за счет активизации продаж.
Изменчивость качества и сложность стандартизации	Стандартизации подлежит материальная составляющая услуги (площадь номера, структура номерного фонда, сервисы и т.д.) что составляет техническое качество услуги размещения. Деятельность персонала (дружелюбие, профессионализм, уровень подготовки, нацеленность на качественное обслуживание). Смена персонала или изменение в его подготовке могут означать качественные изменения сервиса. Считается, что функциональное качество (качество обслуживания) стандартизировать крайне сложно.
Отсутствие права собственности	Временно пользуясь номером, гость не приобретает право собственности ни на сам номер, ни на его содержимое.

Так или иначе, индустрия гостеприимства и туризм взаимодействуют друг с другом, неотделимы друг от друга.

Индустрия гостеприимства направлена на создание позитивной программы по привлечению туристов, отдыхающих, путешественников, а индустрия туризма связана с предоставлением услуг по отправлению туристов в различные страны или города.

Таким образом, индустрия гостеприимства – это комплексная сфера деятельности работников, удовлетворяющих любые запросы и желания туристов.

Организация технологического процесса на предприятиях общественного питания имеет ряд особенностей, связанных со спецификой работы этих предприятий. Предприятия общественного питания выполняют не только производственные, но и торговые функции, то есть не только производят разнообразные блюда и

кулинарные изделия, но и организуют реализацию и потребление их населением.

Продукция, выпускаемая предприятиями общественного питания, – скоропортящаяся и требует быстрой реализации. Различные продукты и сырье, используемые для приготовления блюд и кулинарных изделий, также не выдерживают длительных сроков хранения. В связи с этим организация технологического процесса предприятия общественного питания должна обеспечить максимальное сокращение сроков хранения и обработки сырья, а также сроков реализации готовой продукции.

Особенность предприятий общественного питания заключается еще и в том, что спрос потребителей на продукцию предприятия меняется в зависимости от целого ряда факторов (сезона, платежеспособности населения и др.).

Спрос может меняться не только по дням недели (праздничные, субботные и воскресные дни), но и в течение дня.

В связи с неравномерностью потока потребителей создается неравномерность загрузки производства. Все это необходимо учитывать в процессе производства при организации труда работников.

Конечной целью производственного процесса на предприятиях общественного питания являются реализация готовой продукции и организация обслуживания потребителей в торговых залах предприятия.

Обслуживанием потребителей на предприятиях общественного питания заняты повара-раздатчики, официанты, бармены и др. Этим работникам принадлежит важная роль в решении основных задач торговой деятельности предприятия – удовлетворение спроса населения на продукцию предприятия и услуги, предоставляемые потребителям в соответствии с типом и классом предприятия.

Объем и характер предоставляемых в общественном питании услуг определяются также его мощностью, особенностями обслуживаемого контингента, месторасположением, конкретными условиями работы.

Вопросы:

1. Выделите современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства?
2. Перечислите наиболее употребляемые критерии классификации гостиниц?
3. В основе каких систем классификации гостиничных предприятий находится установление уровня комфорта?
4. Опишите основные функции ресторанов и гостиниц.

2 КЛАССИФИКАЦИЯ РЕСТОРАНОВ, ГОСТИНИЦ

2.1 Классы ресторанов

Общественное питание (ресторанное дело) – это отрасль народного хозяйства, занимающаяся производством и продажей готовой пищи и

полуфабрикатов. К таким предприятиям относятся: ресторан, кафе, бар, столовая, пиццерия, кофейня, кулинарные и кондитерские цеха, а также различные виды фаст-фуда.

Тип предприятия общественного питания – вид предприятия с характерными особенностями обслуживания, ассортимента реализуемой кулинарной продукции и номенклатуры предоставляемых потребителям услуг.

В зависимости от форм обслуживания, интерьера обеденного и банкетного зала, месторасположения, комфортности, вида и ассортимента выпускаемой продукции, все заведения ресторанного бизнеса делятся на следующие типы (рисунок 2):

- рестораны,
- бары,
- кафе,
- закусочные,
- столовые.

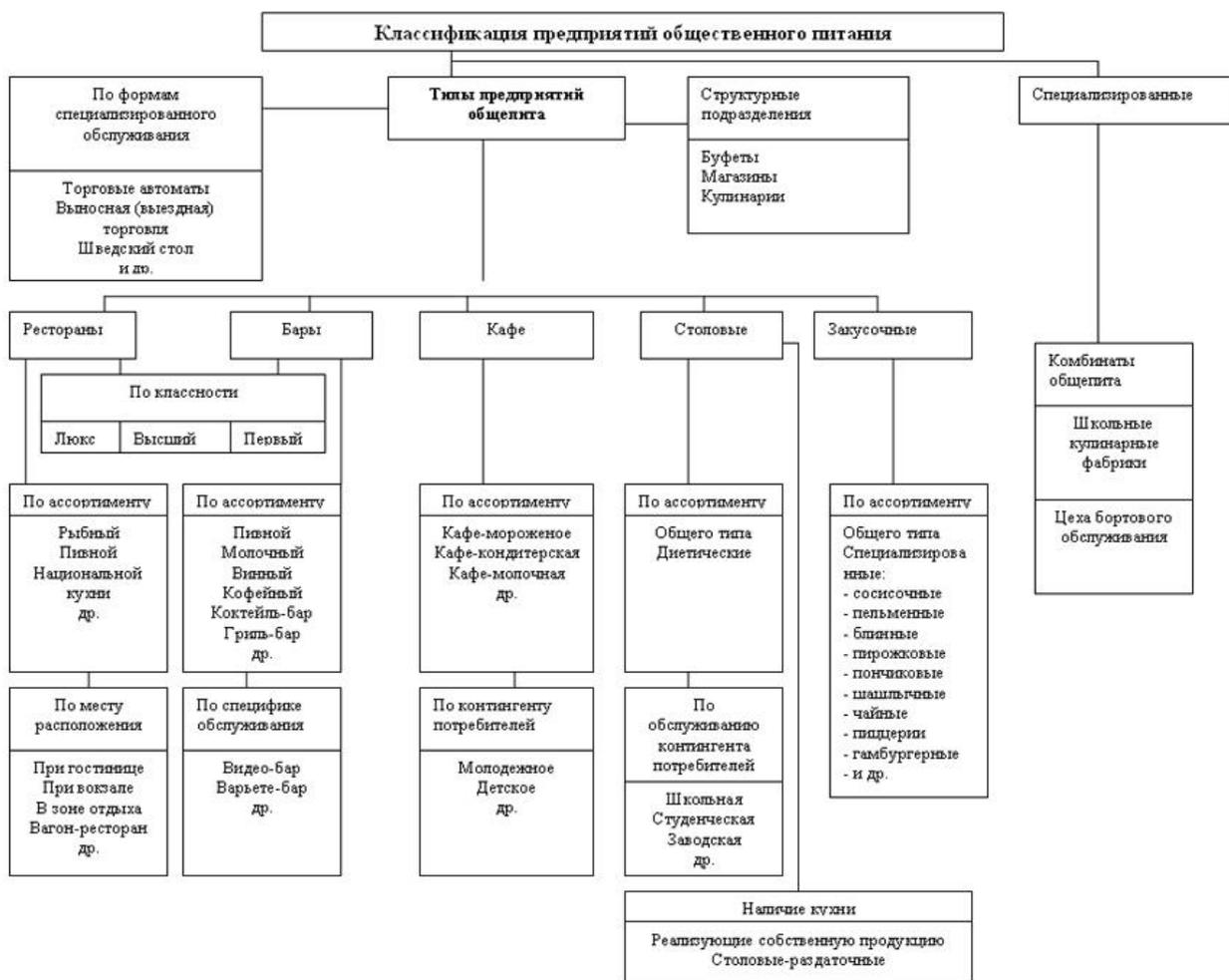


Рисунок 2. Классификация предприятий общественного питания

При определении типа ресторанного заведения учитываются такие показатели как:

- ассортимент реализуемой готовой продукции, ее разнообразие и сложность приготовления;
- производственно-техническая оснащенность, архитектура, дизайн интерьера и планировка, материальная база;
- качество обслуживания и сервиса;
- уровень квалификации обслуживающего персонала;
- методы и формы обслуживания;
- предоставление сопутствующих потребительских услуг;
- контингент обслуживающего населения;
- месторасположение заведения.

Отличительная особенность заведений ресторанного бизнеса состоит в том, что в них производят и реализуют продукцию, а также организуют ее потребление в обеденных залах, сочетая с культурным отдыхом и развлечением потребителей.

Это значительно усложняет работу заведений ресторанного бизнеса и повышает ответственность за обслуживание, как руководства, так и всего обслуживающего персонала.

Все заведения ресторанного хозяйства, в зависимости от торгово-производственной деятельности, ассортимента выпускаемой продукции, применяемых форм обслуживания потребителей, делятся на следующие основные типы: заготовочные, доготовочные, и имеющие законченный цикл производства.

К заготовочным заведениям относятся предприятия, в которых производится переработка сырья и выпуск из него различных полуфабрикатов, кулинарных и кондитерских изделий для снабжения ими доготовочных заведений.

Эти предприятия имеют в распоряжении вместимые склады, холодильные и морозильные камеры, специализируемый автотранспорт, как охлаждаемый, так и неохлаждаемый, высокопроизводительное технологическое оборудование.

Такая производственная оснащенность необходима для бесперебойного производства, хранения, транспортировки и реализации полуфабрикатов и готовой продукции, что обеспечивает высокую производительность и качество выпускаемой продукции.

К таким предприятиям относятся различные кулинарные, кондитерские, мучные цеха, а также специализированные цеха.

К доготовочным заведениям, относятся предприятия, в которых большинство блюд и кулинарных изделий производят из полуфабрикатов, получаемых с заготовочных предприятий, и организуют обслуживание потребителей.

К ним относятся закусочные, кафе, бары, отдельные рестораны.

К заведениям, имеющих законченный цикл производства, относятся предприятия, в которых есть условия для переработки сырья,

производства полуфабрикатов, обеденной, кулинарной и кондитерской продукции и реализация ее населению.

К ним относятся предприятия, которые имеют как производственные помещения, так и обслуживающие торговые залы (обеденные и банкетные залы).

Это крупные рестораны, кафе т.д.

Согласно Государственному стандарту, устанавливается классификация ресторанов в зависимости от качества предоставляемых услуг, ассортимента заказных и фирменных блюд, изделий, интерьера и т.д. На основании этого рестораны по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяются на три класса -- «люкс», «высшей» и «первой категории».

Как правило, во всем мире рестораны подразделяют на три типа: VIP рестораны, высший и первый классы. Каждый тип заведений должен обладать определенным набором характеристик. Сегодня, чаще всего применяют более понятную, классификацию заведений: элитные, рестораны средней руки и фаст-фуды.

Для элитных ресторанов характерны следующие отличительные особенности – авторский дизайн, роскошный и изысканный интерьер, высокий уровень обслуживания, большой ассортимент оригинальных и фирменных блюд, эксклюзивная винная карта и, естественно, высокие цены, которые делают рестораны такого типа доступными лишь для людей, располагающими достаточными финансовыми возможностями. Рестораны средней руки за более умеренные финансовые траты также предлагают клиентам достаточно богатое меню, уютную атмосферу и достойное обслуживание. Рестораны первого класса или фаст-фуда предлагают стандартный выбор блюд, низкие цены, и преимущественно, самообслуживание. Этот тип заведений – очень популярен среди молодежи.

Ресторан класса «Люкс» включает в меню заказные и фирменные блюда (не менее половины ассортимента), кулинарные и кондитерские изделия; располагает банкетным залом, баром, коктейль-холлом с барной стойкой. Штат ресторана - высококвалифицированные работники. Интерьер ресторана имеет высокий класс архитектурно-художественного оформления торговых помещений и технического оснащения. Стиль дизайна соответствует названию ресторана. В вечернее время в ресторане организуются музыкальные шоу, выступления приглашенных популярных артистов эстрады. В залах отводятся специальные места для танцев, организуется продажа цветов, сувениров.

Ресторан «люкс» имеет фирменные обложки меню, приглашения, сувениры, значки с эмблемой предприятия. Персонал одет в форменную одежду и обувь единого образца.

Ресторан высшего класса – предприятие, имеющее оригинальность интерьера, выбор услуг, комфортность, разнообразный ассортимент

оригинальных изысканных блюд. Обслуживание в ресторане осуществляют официанты и бармены. В вечернее время организуются выступления музыкальных ансамблей.

Ресторан первого класса предполагает гармоничность интерьера, комфортность и выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий, напитков сложного приготовления, в том числе заказных. Обслуживание в этом ресторане ведется официантами, барменами.

В мировой практике рестораны могут классифицироваться по звездам Мишлен.

Красный гид Мишлен (фр. Michelin, Le Guide Rouge), иногда также упоминаемый как «Красный путеводитель» – наиболее известный и влиятельный из ресторанных рейтингов на данный момент. Гид выпускается с 1900 года и имеет трёхзвёздочную систему оценки ресторанов.

Система буквально расшифровывается следующим образом:

* очень хороший ресторан в своей категории (имеется в виду тип кухни).

** отличная кухня, ради ресторана имеет смысл сделать небольшое отступление от маршрута.

*** великолепная работа шеф-повара, имеет смысл предпринять отдельное путешествие сюда.

2.2 Классификация ресторанов

Ресторан – предприятие питания с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные, вино-водочные, табачные и кондитерские изделия, с повышенным уровнем обслуживания в сочетании с со стильным и оригинальным дизайном и интерьером помещения, а также организацией культурного отдыха и развлечения посетителей ресторана.

Различают следующие рестораны:

- по ассортименту реализуемой продукции: с национальной кухней, с кухней стран мира (итальянский, французский, японский), а также пивной ресторан, рыбный, и т. д.
- по месту расположения: ресторан при гостинице, при зоне отдыха, при вокзале, вагон-ресторан, при морском судне и т.д.

Ресторан является наиболее комфортабельным предприятием питания, с широким ассортиментом блюд сложного приготовления, включая заказные и фирменные.

Заказное блюдо – это блюдо, требующее индивидуального приготовления и оформления после получения заказа от потребителя.

К фирменным блюдам относят блюда, которые приготовлены на основе новой рецептуры и технологии или нового вида сырья, и

отражающие специфику конкретного объекта питания. Как правило, рецепт придуман шеф-поваром этого заведения и держится в секрете.

Они должны отличаться оригинальным оформлением, удачно сочетать продукты по вкусовым свойствам. Обслуживание в ресторанах осуществляется высококвалифицированными официантами и поварами.

Владелец ресторанный бизнеса называется ресторатором. Ресторатор – это человек, от которого зависит успех и будущее ресторана, это управленец, контролирующий любое событие, происходящее в ресторане, а также ведает всеми делами ресторана такими как:

- организация, планирование и координацию деятельности ресторана.
- обеспечивает высокий уровень эффективности производства, внедрение новой техники и технологии, прогрессивных форм обслуживания и организации труда.
- осуществляет контроль за рациональным использованием материальных, финансовых и трудовых ресурсов, оценку результатов производственной деятельности и качества обслуживания клиентов.
- изучает спрос потребителей на продукцию ресторана.
- принимает решения по кадровым вопросам занимаемых должностей работников ресторана.
- применяет меры поощрения отличившихся работников, контролирует производственную и трудовую дисциплины и многое другое.

Бар – это питейное заведение с барной стойкой и ограниченным ассортиментом продукции, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные и безалкогольные напитки, незамедлительного употребления, закуски, десерты, мучные кондитерские изделия и покупные товары.

Некоторые бары могут являться частью ресторана или гостиницы. Термин «бар» произошёл от названия специализированной стойки, за которой наливают алкоголь. Чаще всего, позади барной стойки, вне пределов досягаемости клиента, находятся декоративные полочки, заставленные бокалами и бутылками с алкоголем. Сидя прямо за барной стойкой, можно заказывать различные блюда из меню, даже если бар является частью ресторана и основной заказ делается в другой зоне заведения.

По ассортименту реализуемой продукции бары подразделяются на:

- по ассортименту реализуемой продукции: молочный, пивной, винный, кофейный, суши-бар, коктейль-бар, гриль-бар, фрэш-бар и т. п.;
- по специфике обслуживания: спорт-бар, lounge-бар, варьете-бар, dance bar, караоке-бар и др.;
- по времени функционирования: дневной и ночной.

Можно выделить также:

- лобби бар (вестибюльный бар) - это место в холле гостиницы, предназначенное как для работы, так и для отдыха. Как правило, лобби-бары открыты круглосуточно. Кроме контактной барной стойки, в зоне лобби-бара обычно находится мягкая мебель, дополняемая кофейными столиками и стульями.
- вспомогательный бар представляет собой торговую точку, расположенную в глубине гостиничного здания, на этаже. В больших отелях их может быть несколько. Здесь сосредотачиваются запасы вин, пива и других напитков для обслуживания гостей непосредственно в номерах.
- банкетный бар расположен в банкетном зале. Используется исключительно для обслуживания банкетов и конференций.
- бар при бассейне. Любой высокоразрядный отель (не только курортный) немислим без бассейна и бара при нём.
- мини-бары - маленькие бары с холодильником в номерах. Предназначены для снабжения гостей напитками в любое время суток.
- снэк-бар - бар закусок.

Кафе – предприятие по организации питания и отдыха посетителей с ограниченным по сравнению с рестораном ассортиментом продукции. Реализует фирменные, заказные блюда, изделия и напитки.

В зависимости от ассортимента реализуемой продукции кафе делятся на предприятия общего типа и специализированные.

Кафе общего типа – это объект общественного питания с широким ассортиментом горячих и холодных напитков, хлебобулочных и кондитерских изделий, блюд и кулинарных изделий несложного приготовления, кисломолочных продуктов.

Специализированные кафе создаются в зависимости от:

- ассортимента реализуемой продукции: кафе-мороженое, кафе-кондитерская, кафе-молочная, кофейня (горячие напитки, преимущественно кофе);
- быстро быстрого обслуживания;
- по контингенту на – молодежное, детское, интернет-кафе и др.

Также кафе различают по методу обслуживания: самообслуживание, индивидуальное обслуживание официантами.

Столовая - общедоступное или обслуживающее определенной контингент предприятие питания, производящее и реализующее блюда в соответствии с разнообразным по дням недели меню.

По ассортименту реализуемых блюд столовые разделяются на общего типа и диетическую.

По обслуживаемому контингенту потребителей – школьная, студенческая, рабочая и т.д.

По месту расположения – общедоступная, по месту учебы, работы.

Закусочная – предприятие питания с ограниченным ассортиментом блюд несложного приготовления, из определенного вида сырья и предназначенное для быстрого обслуживания посетителей.

По ассортименту реализуемой продукции закусовые подразделяются на предприятия общего типа и специализированные: пельменную, сосисочную, блинную, пирожковую, пончиковую, чебуречную, шашлычную, чайную и пр.; по типу реализации – закусочная, бистро, кафетерий и т. д.

2.3. Классификация гостиниц

В международной практике принята Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами ВТО (таблица 5), в соответствии с которой все средства размещения делятся на две основные категории: коллективные и индивидуальные, при этом каждая правовая система самостоятельно определяет критерии отнесения средств размещения к тем или иным средствам.

Таблица 5 – Средства размещения туристов и путешественников (по классификации ВТО)

Категории	Разряды	Группы
1. Коллективные средства размещения туристов	1.1. Гостиницы и аналогичные средства размещения	1.1.1. Гостиницы 1.1.2. Аналогичные заведения
	1.2. Специализированные заведения	1.2.1. Оздоровительные заведения 1.2.2. Лагеря труда и отдыха 1.2.3. Размещение в коллективных средствах транспорта 1.2.4. Конгресс центры
	1.3. Прочие коллективные заведения	1.3.1. Жилища, предназначенные для отдыха 1.3.2. Кемпинги 1.3.3. Прочие
2. Индивидуальные средства размещения	2.1. Индивидуальные средства размещения	2.1.1. Собственные жилища 2.1.2. Арендруемые комнаты 2.1.3. Арендруемые жилища 2.1.4. Размещение у родственников и знакомых (бесплатно) 2.1.5. Прочие

К коллективным средствам размещения относятся:

- гостиницы и аналогичные средства размещения;
- специализированные заведения;
- прочие предприятия размещения.

Коллективные средства размещения – это любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в

комнате или каком-либо другом помещении, однако, число номеров, которое в нем имеется, превышает определенный минимум, определяемый каждой страной самостоятельно.

Рассмотрим более подробно характерные черты гостиниц, как средств размещения.

Гостиницы и аналогичные средства размещения

Гостиницы обладают следующими признаками:

1. Состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство.

2. Предоставляют различные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузла.

3. Сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны.

4. Не входят в категорию специализированных заведений.

В зависимости от конкретного оборудования и особенностей предоставляемых услуг в составе гостиниц различают гостиницы широкого профиля, гостиницы квартирного типа, мотели, придорожные гостиницы, курортные гостиницы, клубы с проживанием и пр.

Аналогичные заведения обладают номерным фондом и предоставляют ограниченный перечень обязательных услуг (включая ежедневную заправку постелей, уборку номера и санузла).

К ним относятся – пансионаты, меблированные комнаты, туристские общежития и т. п.

Пансионат (Boarding House) – это некая свободная форма, характерная для зданий, которые при строительстве и не планировались как гостиницы. Обычно – это строение небольшой этажности, расположенное на тихой улице. Традиционный пансионат отличается небольшим количеством комнат, рассчитанных на проживание 10-20 человек (в редких случаях количество мест доходит до 50).

В пансионатах живут люди, которые по каким-либо причинам не имеют возможности или не хотят иметь собственный дом, квартиру. Проживание в пансионатах обходится значительно дешевле, чем проживание в обычных гостиницах. Главное отличие пансионата от гостиницы заключается в том, что он, как правило, не попадает под категорию звездности и по определению не обязан соответствовать стандартам, соответствующим количеству звезд на фасаде.

Меблированные комнаты (Lodging House) – предприятия гостиничного типа, где сдаются внаем постоянным жильцам недорогие комнаты с обстановкой, чаще всего без питания.

Специализированные заведения.

Специализированные заведения, оказывающие услуги гостеприимства (с единым руководством), также предназначены для

обслуживания туристов. Они не имеют номеров. Здесь исходной единицей может быть жилище, коллективная спальня, площадка. Помимо предоставления услуг размещения, они выполняют другие специализированные функции: оздоровления, услуги активного отдыха определенной категории гостей. Например, оздоровительные заведения (здравницы, курорты, санатории и пр.), лагеря труда и отдыха, средства размещения в общественных видах транспорта (поезда, суда), конгресс-центры.

Функция предоставления мест для ночевки в здравницах, в санаториях, на курортах не является главной. Прежде всего, необходимы лечение и профилактика заболеваемости приезжающих с привлечением естественных факторов (климат, море, минеральная вода и пр.). Материальные и духовные влияния на человеческий организм включают устранение привычных условий труда и отдыха, обогащение приезжающих новыми впечатлениями. Наряду с лечением организуется питание, отдых, спорт, быт и, естественно, ночевка проживающих.

Прочие предприятия размещения.

Прочие коллективные средства размещения включают жилища, предназначенные для отдыха. Примерами этой группы средств размещения служат гостиницы квартирного типа, комплексы домов или бунгало. Эти помещения имеют единое управление, сдаются за плату, в аренду, бесплатно любым лицом (лицами) или организацией. Ирландский совет по туризму, например, предусматривает определенную организацию комплекса домов для отдыха. Комплекс включает не менее девяти построек, в одной из них находится контора. Постройки являются долговременными сооружениями, с отдельными входами, в хорошем эксплуатационном состоянии. В каждом доме находится помещение для сна, обеда, отдыха, а также склад, ванная и туалеты с соответствующим оборудованием. Предусмотрено использование пространства вне дома. Каждое средство размещения подготавливается и убирается для каждого нового постояльца. Услуги по текущей уборке постелей и помещения клиенту не оказываются. В состав прочих коллективных средств размещения входят объекты (с единым управлением) на площадках для кемпингов, в бухтах для малых судов. Клиенту предоставляется ночевка и ряд услуг типа информационных, торговых, досуговых.

Комплексы домов и бунгало, организованные в качестве жилищ, предназначенных для отдыха, огороженные площадки для палаток, автоприцепов, домов на колесах, а также молодежные гостиницы, школьные и студенческие общежития, дома отдыха для престарелых и аналогичные объекты социальной значимости следует также считать прочими коллективными средствами размещения.

Индивидуальные средства размещения – это собственные жилища (квартиры, виллы, особняки, коттеджи, используемые посетителями-

резидентами, в том числе и апартаменты таймшера, комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств, помещения, предоставляемые бесплатно родственниками или знакомыми). Предоставляются за плату, в аренду, бесплатно.

Так же существует несколько различных классификаций средств размещения в зависимости от ее оснований. Гостиничные средства размещения классифицируются ВТО в зависимости от места расположения, набора предоставляемых услуг, уровня обслуживания, цен, условий пользования и др.

Классификация средств размещения по месту расположения

По месту расположения можно выделить следующие категории гостиниц:

- отели в центре города;
- отели в аэропортах и окрестностях города;
- придорожные отели (автострадные);
- курортные отели;
- горные отели;
- плавучие отели;
- отели-казино.

ОТЕЛИ В ЦЕНТРЕ ГОРОДА обычно представляют собой высотное сооружение с закрытой стоянкой для автомашин в самом отеле или рядом с ним. Все центральные гостиницы удобны как для приезжих деловых людей, так и для туристов. Нередко такие отели становятся катализаторами развития городских районов и превращения их в городские центры.

ОТЕЛИ В ОКРЕСТНОСТЯХ ГОРОДОВ И В АЭРОПОРТАХ – это обычно здания малой и средней этажности с открытыми автостоянками, наличием средств отдыха и развлечений, банкетных залов и залов для совещаний и конференций.

ПРИДОРОЖНЫЕ ОТЕЛИ – как правило, малой этажности с открытыми автостоянками, ресторанами и закусочными, минимумом средств для совещаний и встреч, в некоторых случаях – с плавательным бассейном на открытом воздухе. Отели данного типа чаще всего располагаются на окраинах больших и маленьких городов или на выезде из них.

КУРОРТНЫЕ ОТЕЛИ – располагаются за пределами городских территорий, поскольку используют естественные и (или) созданные руками человека достопримечательности для привлечения туристов. Поскольку такие отели обслуживают в основном туристов, приезжающих с целью отдыха и развлечений, то для них типичен широкий набор рекреационных средств обслуживания, объектов снабжения питанием и напитками, банкетных залов и помещений для встреч.

ГОРНЫЕ ОТЕЛИ – как правило, небольшие, расположенные в живописной горной местности на туристском маршруте в наиболее удобном для отдыха месте. Их еще называют альп-отелями. Здесь обычно имеется штат инструкторов, прокат спортивного инвентаря (снаряжения) и др.

ПЛАВУЧИЕ ОТЕЛИ – это плавсредства, оборудованные под гостиницу для размещения и отдыха туристов у берега моря, реки и т.п. Плавающая гостиница ставится обычно у причала в живописном месте, недалеко от объектов туристского интереса. При необходимости гостиница может быть отбуксирована по воде вместе с туристами к другой стоянке.

ОТЕЛИ ПРИ КАЗИНО В ЦЕНТРАХ ИГОРНОГО БИЗНЕСА – привлекают гостей доступными ценами за гостиничный номер, дешевой ресторанной едой и большим разнообразием развлечений. По сравнению с обычными отелями, отели-казино гарантируют мощный приток наличности и высокий уровень прибыльности. Благодаря своей специфике они характеризуются высокой заполняемостью.

Классификация отелей по типу сервиса

По типу сервиса, оказываемого отелями, их можно классифицировать как:

- полносервисные;
- экономического класса;
- экономичные и бюджетные;
- длительного проживания;
- апартаментные.

ПОЛНОСЕРВИСНЫЕ ОТЕЛИ предлагают полный ассортимент услуг, удобств и комфорта, включая те, которые обычно упоминаются при характеристике фешенебельных отелей: множество торговых точек для обслуживания формальных и неформальных встреч (рестораны, кафе, бары, комнаты отдыха), банкетные залы, конференц-залы. Для удобства деловых людей предлагается бизнес-центр со средствами связи, оргтехники, услугами секретарей и переводчиков.

ОТЕЛИ ЭКОНОМИЧНОГО КЛАССА являются популярными и пользуются спросом у туристов, для которых главным в путешествии является культурная или экскурсионная программа. Они готовы сэкономить на комфортном размещении ради значимого для них события. Отели экономкласса – это, как правило, отели одно-или двухзвездные или внекатегорийные, с необходимым для проживания набором услуг.

ЭКОНОМИЧНЫЕ И БЮДЖЕТНЫЕ ГОСТИНИЦЫ предлагают чистые, достаточно просторные комнаты с оптимальной меблировкой, без фурнитурных излишеств полносервисных отелей. Некоторые отели данного сектора гостиничного рынка из-за отсутствия ресторана

предлагают гостям из еды только легкий (континентальный) завтрак в холле отеля.

В ОТЕЛЯХ ДЛИТЕЛЬНОГО ПРОЖИВАНИЯ большинство гостей снимают номера надолго, получая скидку в зависимости от срока их проживания, но они не отказываются принимать гостей и на короткий срок при наличии свободных номеров. Клиентами таких отелей в основном являются бизнесмены, техническая интеллигенция или семьи, меняющие место жительства.

Лидеры в данном секторе гостиничных услуг – Residence Inns и Homewood Suites, предлагают к услугам проживающих кухню с плитой и полным ассортиментом кухонных принадлежностей, бесплатный континентальный завтрак и вечерний коктейль в холле.

АПАРТАМЕНТНЫЕ ОТЕЛИ длительного проживания обычно предоставляют за ту же цену на 25% больше жилой площади, чем обычные отели в том же ценовом диапазоне. Дополнительная площадь обычно бывает в виде гостиной с удобными креслами, диваном и небольшой кухней. Отели данного типа предоставляют своим клиентам почти домашние условия проживания.

Классификация отелей по вместимости

Отели различаются также по вместимости (числу постоянных спальных мест). Придерживаются следующей типологии гостиниц по вместимости:

- менее 100 мест – малые гостиницы;
- от 100 до 500 мест – средние гостиницы;
- более 500 мест – крупные гостиницы.

ВТО рекомендует считать под малой гостиницей – гостиницу, имеющую меньше 30-ти номеров (мини-отель).

Другая точка зрения – к малой гостинице относится такая, которая обслуживается и управляется членами одной семьи.

Классификация отелей по режиму эксплуатации

При классификации по режиму эксплуатации различают гостиницы круглогодичные, сезонного и смешанного действия.

Классификация отелей по условиям использования

При классификации по условиям использования различают: транзитные гостиницы для краткосрочного проживания; таймшер; кондоминиум; для длительного проживания.

Классификация номерного фонда гостиницы

Все помещения предприятия гостиничного хозяйства делятся на жилые, служебные, для обслуживания и вспомогательные. К жилой группе относятся такие помещения как коридоры, холлы, гостиные, номера всех типов и категорий, помещения для обслуживания на этаже, помещения для обслуживающего персонала. Группа жилых помещений располагается одна над другой в многоэтажных зданиях или в отдельно

построенных корпусах, в небольших коттеджах (домах) на два-три или несколько номеров.

Основу помещений жилой группы составляют номера, с которыми непосредственно связаны вспомогательные и служебные помещения.

Коридоры относятся к жилой группе помещений и составляют важный коммуникационный узел, соединяющий лифты, лестницы с номерным фондом гостиницы и другими помещениями. Ширина коридора рассчитывается так, чтобы в нем легко могли разминуться два человека с чемоданами в руках (не менее 1,3 м и не более 2,4 м). Коридоры по всей длине должны быть на одном уровне, а в случае перепада уровней нужно предусмотреть средства ориентира: освещение, замену лестниц постепенным подъемом пола, озеленение внизу стен, в месте перепада т.д. Пол коридоров покрывается материалами, поглощающими шум и не являющимися скользкими, а стены и потолок изготавливаются из огнестойких материалов.

Холлы составляют важный коммуникационный узел, соединяющий лестницы и пассажирские лифты. Холлы – это помещение для отдыха гостей, жителей отеля, посетителей, для собрания прибывших гостей, жителей отеля, посетителей для служебных и деловых встреч.

В холле размещается рабочее место дежурной по этажу, оборудованное письменным столом и стулом, тумбами для средств связи и хранения документов.

Гостиная – это помещение, которые, как правило, отделено от коридора перегородкой или глухой стеной и полностью освобожденное от людского потока. Размещают гостиные на каждом этаже из расчета одно помещение площадью 30 м² на 50 мест в номерах. Гостиные могут быть объединены с этажными холлами или связаны с ними напрямую.

Организация номерного фонда предприятия гостиничного хозяйства должна быть направлена на решение таких вопросов, как обеспечение возможности максимальной загрузки отеля в сезонный период, использования гостиниц для массового размещения гостей в межсезонье с понижением их категории, гибкое соответствие жилищного фонда изменениям демографического состава гостей, перспективное улучшение комфортных условий помещений гостей благодаря трансформации номеров без проведения реконструкции гостиницы и т.д.

Номерной фонд – это общее количество номеров разного уровня комфорта, находящихся в распоряжении дирекции гостиницы или менеджмента гостиничной цепи

Классификация номерного фонда гостиницы предусматривает деление номеров на категории согласно размеров, емкости, типа жилых и нежилых помещений, оборудования, уровня комфорта и других факторов.

Категория номера – важная характеристика, что предполагает его соответствие установленным нормам, принятому стандарту по комфорту.

Согласно категории номера устанавливается его цена, структура номерного фонда в отеле определяет его соответствие определенной категории по качеству услуг. Критерии, по которым осуществляется оценка номера согласовывается национальными и международными профильными в сфере гостеприимства и туризма организациями и используется в презентации гостиничного продукта.

Номер – это жилое помещение, которое оборудовано в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории, и состоящее, как правило, из одного или нескольких мест проживания.

Площадь однокомнатного номера состоит из жилой площади (70%), прихожей (12-15%), санитарного узла (13-22%). Минимальная площадь номера предусматривается не менее 8-10 м². Номера должны соответствовать основным требованиям: температура воздуха в помещениях номера должен быть в пределах от 18°С до 20°С, влажность – 65-70%. В наличии должна быть естественная и искусственная вентиляция, дневное естественное освещение и общее искусственное освещение в вечерние часы и тому подобное.

Койко-место – площадь со спальным местом, предназначенная для пользования одним человеком

Согласно международному стандарту по классификации номеров, основными критериями приняты: площадь, количество жилых и нежилых помещений, комфорт, объем предлагаемых удобств, вместимость, санитарно-гигиеническое и техническое оборудование, оснащение мебелью, инвентарем.

Жилые номера, согласно международному опыту по комфорту проживания, емкости, структуры помещений, оборудования, классифицируются на следующие типы:

- Президентский (королевский) апартамент (англ. presidential apartment) – номер квартирного типа значительной площади, состоит из четырех и более жилых комнат (гостиная, спальня, кабинет, помещение для проведения совещаний), кухни со столовой, одного полного санузла (умывальник, ванна (джакузи), душ, унитаз, биде) и одного-, в отдельных номерах, нескольких дополнительных санузлов. Номер рассчитан на проживание одного-двух человек;
- Апартамент (apartment) – номер квартирного типа, состоящее из трех и более жилых комнат (гостиная, спальня, кабинет), кухни (кухни-ниши), одного полного (ванна, умывальник, унитаз, душ, биде) и одного дополнительного санузла . Номер рассчитан на проживание одного-двух человек;
- Дуплекс (duplex) – двухэтажный номер соединен внутренними лестницами, состоящий из двух и более жилых комнат, полного санузла (ванна, умывальник, унитаз, душ, биде). Номер рассчитан на проживание одного-двух человек.

- Люкс (suite) – номер, состоящий из двух и более жилых комнат – спальни, гостиной (кабинет), оборудованный полным санузлом;
- Полулюкс, студио (junior suite, studio) – номер, состоящий из одной жилой комнаты внушительных размеров в планировании которой предусмотрено использование части помещения одновременно как гостиной, кабинета, столовой, а также входит полный санузел (умывальник, ванна (душ), унитаз). Номер рассчитан на проживание одного-двух человек;
- Suite – номер повышенной комфортности, как правило – большая комната, имеющая зону для отдыха или двухкомнатный: гостиная и спальня;
- King Suite – «королевский съют», имеющий 2 спальни, гостиную и комнату для переговоров или рабочий кабинет;
- Первая категория (first category) – номер, состоящий из одной жилой комнаты, полной санузла (умывальник, ванна (душ), унитаз), рассчитанный на проживание одного-двух человек;
- Вторая категория (second category) – номер состоит из одной жилой комнаты и санузла (умывальник и унитаз), рассчитанный на проживание одного-двух человек;
- Третья категория (third category) – номер состоит из одной жилой комнаты и санузла (умывальник и унитаз), рассчитанный на проживание трех и более человек;
- Четвертая категория (fourth category) – номер, состоящий из одной жилой комнаты с умывальником, рассчитанный на проживание трех и более человек;
- Пятая категория (fifth category) – номер, состоящий из одной жилой комнаты без санитарно-гигиенического оборудования (санузел в общем коридоре). Номер рассчитан на проживание трех и более человек;
- Совмещенные номера, комплекс (complex) – два и более номера соединенных между собой общей кухней, санузлом или обеспеченных отдельным санузлом;
- Одноместный номер (SNGL, single room) – номер оборудован одной односпальной кроватью, рассчитан на проживание одного человека;
- Двухместный номер (DBL, double room) – номер, оборудованный двухспальной или двумя спаренными односпальными кроватями, рассчитан на проживание двух человек;
- Двухместный номер (TWN, twin room) – номер, рассчитанный на проживание двух человек на двух отдельно стоящих кроватях;
- Трехместный номер (TRPL, triple room) – номер, рассчитанный на проживание трех и более человек, оборудован односпальными кроватями соответственно количеству гостей;

- Многоместный номер (multiple bedded room) – номер, рассчитанный на проживание четырех и более человек, оборудован односпальными кроватями соответственно количеству гостей.

Анализ гостиничного рынка Казахстана показывает, что наиболее востребованными оказываются стандартные номера с определенным, достаточно аскетичным оснащением, но в то же время удовлетворяющим стандартным потребностям путешественника.

Именно данный тип номеров преобладает в структуре номерного фонда отеля, составляя 90% от общего массива. Не стоит думать, что стандартные номера бизнес-отеля всегда должны быть одноместными.

Остальные 10 % составляет другой тип – это номера улучшенной планировки, которые включают несколько санузлов и состоят, как минимум, из двух комнат, одна из которых используется как жилая, а вторая как кабинет или гостиная. Такие номера и называются люксами.

Наименьшую часть номерного фонда гостиниц занимают номера высшей категории, особенно, «президентские люксы» – номера наивысшей комфортности для VIP-персон. Чаще всего, в отеле бывает лишь один такой номер. Рядом с ним, как правило, проектируются номера для охраны.

Таким образом, наличие той или иной категории номеров продиктовано основными целевыми группами и категорией отеля в целом.

Вопросы:

1. Охарактеризуйте деятельность ведущих мировых ресторанных сетей.
2. Охарактеризуйте деятельность предприятий общественного питания в РК
3. Перечислите наиболее важные критерии классификации предприятий питания?
4. Какие типы предприятий питания выделяют в зависимости от характера осуществляемой торгово-производственной деятельности?
5. Как классифицируют бары в зависимости от их расположения в гостиничном здании?
6. Какая информация должна быть учтена и зафиксирована при принятии заказа на обслуживание в гостиничном номере?
7. Сформулируйте основные принципы классификации предприятий общественного питания.
8. Объясните понятия «концепция», «профиль» и «критерии» для выбора места ресторана.

3 СТРУКТУРА ЗДАНИЙ ГОСТИНИЦ

3.1 Здание гостиницы

Современная гостиница призвана создать комфортабельные условия для ночевки туриста и предоставить ему ряд дополнительных услуг. Этим требованиям в полной мере может отвечать гостиничное здание, которое создается с условием возможности предоставления

значительного количества услуг своим гостям. Здание гостиницы является многофункциональным сооружением и содержит технологически сложное оборудование.

Основные тенденции проектирования и строительства гостиниц:

- жилая и общественная части расположены в одном здании, при этом помещения общественного назначения в нижних этажах, а жилые над ними. В связи с разнообразным набором общественных помещений, особенно в гостиницах большой вместимости и высокого уровня комфорта, площадь застройки нижних этажей, где расположены эти помещения, обычно превышает площадь застройки жилого этажа. Такой проект имеет широкое распространение. Он позволяет ограничить площадь застройки, но требует обязательного устройства технического этажа между частями здания;
- жилая и общественная части гостиницы расположены в разных, но взаимосвязанных между собой корпусах, имеющих контрастную этажность и объемнопространственную характеристику. Жилая часть обычно имеет меньшую площадь застройки и большую этажность по сравнению с общественной частью;
- жилая и общественная части гостиницы размещены в самостоятельных, не связанных между собой зданиях. Иногда этот прием называют "павильонный". Он обеспечивает наиболее свободное решение каждой группы помещений и четкое функциональное и конструктивнопланировочное членение гостиницы, однако требует наибольшей площади застройки по сравнению с остальными приемами.

Проектирование включает определение внешнего вида и формы здания, планировку внутренних помещений, проведение расчетов с целью создания здания, отвечающего требованиям прочности и устойчивости. В процессе проектирования должны быть выбраны материалы и конструкции, обладающие необходимыми свойствами, рассчитаны затраты рабочей силы и материалов.

Все виды зданий должны быть прочными, долговечными, экономичными при строительстве и эксплуатации, должны обеспечиваться инженерным оборудованием, отвечать требованиям пожарной безопасности. Долговечность здания зависит от качества строительства и используемых материалов, а также от условий эксплуатации. По сроку службы здания делят на группы: более 100 лет; от 50 до 100 лет; от 20 до 50 лет. Здания, возводимые на срок службы менее 20 лет, по долговечности не нормируются.

В зависимости от типа конструкций и материалов здания гостиниц бывают каркасные, блочные, монолитные и др.

Различна этажность гостиниц. Чем больше этажей, тем больше трудностей возникает при эвакуации людей в экстремальных ситуациях,

тем большие изменения в оборудовании и планировке следует предусмотреть. Необходимо готовиться к сезонной эксплуатации здания, а также своевременно выполнять текущий и капитальный ремонт здания и оборудования.

Все эти требования следует учитывать при проектировании комплексно, во взаимосвязи с окружающей средой. Для обеспечения функциональных требований при проектировании здания гостиницы необходимо:

- учесть влияние природноклиматических условий на процессы, происходящие в гостинице;
- определить основные функциональные группы помещений и обеспечить требуемые взаимосвязи между ними;
- учесть особенности режима проживающих и режима работы обслуживающего персонала.

В Строительных нормах и правилах определено, что все жилые помещения обязательно должны иметь естественное освещение

Противопожарные требования ко всем зданиям зависят от степени огнестойкости, а также от их этажности и общих размеров, обеспечиваются путем ограничения общих объемов помещений, разделения их на части противопожарными стенами, выделением путей эвакуации. К общественным зданиям более 5 этажей следует предусмотреть проезды шириной 5 – 8 м. Сквозные проезды в зданиях принимают шириной не менее 3,5 м и высотой не менее 4,5 м. Расстояния между зданиями должны составлять 615 м, в зависимости от огнестойкости здания.

При проектировании гостиничного предприятия могут быть применены следующие системы застройки: централизованная, блочная, павильонная, смешанная. Централизованная система застройки характеризуется тем, что общественная и жилая части находятся в объеме одного здания. Это позволяет более четко организовать свободную от застройки территорию, увеличить зону зеленых насаждений и отдыха, сохранить естественный ландшафт. Но при этом недостаточно изолированы функциональные группы помещений, возможны нежелательные пересечения людских потоков. При одинаковой вместимости гостиницы ее здание в этом варианте здание будет иметь максимальную этажность, что не всегда желательно.

При блочной системе застройки гостиничный комплекс разделен на несколько корпусов, соединенных между собой. Блочная система застройки требует большей площади участка, но при правильной планировке зданий позволяет изолировать функциональные группы помещений. Используется в условиях сложного рельефа и в условиях относительно сурового климата.

Павильонную систему застройки составляют отдельно стоящие здания. Связь между ними осуществляется по пешеходным дорожкам.

Такую систему застройки целесообразно применять при строительстве гостиничных предприятий для отдыха в условиях сложного рельефа, а также учреждений, эксплуатируемых в определенный сезон (например, в летний период).

Смешанная система застройки является универсальной и учитывает недостатки и преимущества трех других систем. При решении генеральных планов гостиничных предприятий необходимо предусмотреть возможности перспективного развития проектируемого объекта и перехода на иной режим функционирования.

Жилая часть обычно имеет значительную этажность, а общественная проектируется высотой от 1 до 3 этажей, в зависимости от числа мест в гостинице и состава входящих в нее помещений. Сочетания планировочных решений (помещений) называются композиционными схемами.

Зальная композиция все функции здания определенного назначения сосредоточены в едином помещении. Центрическая композиция все функциональные помещения группируются вокруг большого главного помещения. Анфиладная композиция помещения, расположенные одно за другим, связаны в единое целое проходами или проемами. Все эти приемы композиции встречаются как в чистом виде, так и в различных сочетаниях, образуя смешанные композиции.

Как показывает анализ практики проектирования и строительства гостиниц, жилую часть проектируют с прямоугольной, компактной, атриумной и усложненной формой плана.

Гостиницы с прямоугольной и усложненной формой плана распространены больше.

Прямоугольная форма плана применяется в зданиях гостиниц различной этажности и протяженности. На основе прямоугольных планов обычно создают лаконичные объемы зданий в форме параллелепипеда. По мнению некоторых исследователей, нет более эффективной формы здания, чем прямоугольник определенного размера.

Компактная форма плана (близка к кругу, эллипсу, квадрату, треугольнику) больше присуща многоэтажным гостиницам башенного типа. Узел вертикальных коммуникаций при такой планировке часто размещен в центральной части здания. Общие поэтажные коридоры не растянуты; расстояния от вертикальных коммуникаций до входов во все номера относительно небольшие.

Гостиницы с компактной формой плана целесообразны на небольших участках, освобождающихся при реконструкции городов; в районах, богатых зелеными насаждениями, при максимальном сохранении этих насаждений.

Усложненная форма плана имеет много вариантов: "трилистники", "крестовины"; различные криволинейные формы. Изменение направления общих горизонтальных коммуникаций позволяет избежать

впечатления монотонности коридора, возникающее в протяженных зданиях с прямоугольной формой плана. Однако при сложных изгибающихся формах плана не все номера находятся в одинаковых условиях.

Атриумная форма плана (с внутренним двором, застроенным по периметру) позволяет разместить на этаже большое число номеров. Чаще всего во внутренний замкнутый двор обращают общие галереи или обслуживающие помещения. Иногда во внутренний двор обращены номера.

Во всех планировочных решениях основным структурным элементом жилого этажа является номер.

3.2 Принципы, принимаемые во внимание при сооружении зданий гостиниц

Основные принципы при сооружении зданий гостиниц таковы:

1. Здание (или комплекс зданий) должны органически вписываться в окружающую среду, сохраняя особенности ландшафта.

2. Следует учитывать природноклиматические факторы, температуру и влажность воздуха, количество осадков, инсоляцию, скорость ветра и пр.

3. Архитектурное, конструктивное и планировочное решения здания не должны быть чрезмерно дорогими. Планировка здания должна обеспечивать экономичность его эксплуатации.

4. При проектировании здания определенную роль играют рекламные соображения: оформление фасада, подчеркивающего престижность гостиницы; установление рекордов определенного направления (постройка самого высокого, самого экзотичного здания и т.д.), и пр.

5. Планировка здания должна обеспечивать рациональную организацию обслуживания и соответствующий комфорт проживающим, отвечать функциональным требованиям.

6. Здание должно соответствовать эстетическим, техническим, санитарно-гигиеническим, экологическим нормам и рекомендациям. Следует предусматривать возможность реконструкции здания.

Проектирование гостиниц осуществляется на основе документов нормативного и рекомендательного характера. Содержание этих документов различается по странам и по гостиничным цепям.

В проекте гостиницы регламентируются показатели объема здания, площади застройки, стоимости строительства, материалов, конструкций, инженерного оборудования, предприятий питания, дополнительных услуг проживающим указывается число мест и номеров, а также соотношение мест, размещаемых в номерах разной вместимости.

Выявление потребностей в гостиничных местах представляется сложной проблемой. Для ее решения следует располагать

соответствующими методами, знать факторы, влияющие на сложившийся спрос в гостиничных местах, предвидеть будущие изменения спроса и предложения. Потребность в гостиничных местах зависит от количества и пропускной способности мест, притяжения туристов, существующей обеспеченности региона гостиницами и степени их загрузки, сложившихся тенденций изменения контингента, проживающих в гостиницах. Важными ориентирами в расчетах единовременной вместимости гостиниц являются динамика доходов населения, значимость региона, особенности регионального развития, деловой активности, индустрии развлечений и отдыха, транспортной системы.

3.3 Основные факторы, определяющие выбор участка для размещения гостиничного комплекса

Гостиничные комплексы представляют собой сложные, зачастую уникальные сооружения. Их размещение в планировочной структуре города является сложным и ответственным процессом. Выбор участка для размещения гостиничного комплекса определяется целым рядом факторов.

Градостроительные. Необходимая площадь территории с учетом специфики эксплуатации гостиничного комплекса и его емкости, оптимальные геометрические очертания участка, рациональное размещение с учетом транспортных коммуникаций и наличие хорошей связи с центром города, ж\д вокзалом, аэропортом.

Архитектурно-ландшафтные. Наличие природных компонентов на участке или на прилегающей территории: озеленения, водных поверхностей, рельефа и др.

Экологические. Комфортность территории: соответствие санитарно-гигиенических параметров среды нормативным требованиям (чистота воздушного бассейна, шум, инсоляция и т. п.).

Инженерно-экономические. Наличие городских инженерных коммуникаций: водопровод, канализация, электросеть, газ, возможность телефонизации, подключения к сети Интернет и телевидению, а также к существующим инженерным городским сетям с учетом их мощности и размещения.

Архитектурный проект – это часть градостроительной документации, содержащая архитектурные решения. Проект комплексно учитывает социальные, экономические, функциональные, инженерные, технические, противопожарные, санитарно-гигиенические, экологические, архитектурно-художественные и иные требования к объекту.

Архитектура, внутренний дизайн и реклама диктуются основной концепцией предприятия, которая определяется спецификой работы гостиницы, ее профиля, назначения, количества и контингента туристов.

Так, для отелей высокого класса, характерны помпезность и роскошь, бизнес-туристы отдают предпочтение простым и функциональным интерьерам.

Функциональная организация здания любого гостиничного комплекса, прежде всего, зависит от типа гостиницы и её вместимости.

Современная гостиница призвана создать комфортабельные условия для ночевки туриста и предоставить ему ряд дополнительных услуг. Здание гостиницы является многофункциональным сооружением и содержит технологически сложное оборудование. Строительство и реконструкция здания гостиницы требует крупных инвестиций.

В инвестиционный цикл создания гостиницы входит: формирование инвестиционного портфеля, обоснование необходимости создания гостиницы, инженерная подготовка территории строительства, производство строительно-монтажных работ, пусконаладочные работы, освоение и сдача объекта в эксплуатацию.

Любой новый проект - очень сложный инвестиционно-строительный процесс. Начиная строительство отеля, реконструкцию существующей гостиницы или внутреннее переоборудование, нужно представлять себе, как сделать проект действительно успешным, а поэтому следует подумать о правильном подходе еще на стадии идеи. Гостиничное строительство - это так называемые «длинные деньги», то есть затраты окупятся только через пять - восемь лет.

Здания гостиниц различаются по многим признакам: типу конструкций, вместимости, этажности, назначению, режиму эксплуатации и пр. При прочих неизменных условиях технологические требования почти всегда допускают несколько возможных строительных решений.

Проектирование гостиниц осуществляется на основе документов нормативного и рекомендательного характера. Содержание этих документов различается по странам и по гостиничным цепям. В проекте гостиницы регламентируются показатели объема здания, площади застройки, стоимости строительства, материалов, конструкций, инженерного оборудования, предприятий питания, наличие дополнительных услуг для проживающих, указывается число мест и номеров, а также соотношение мест, размещаемых в номерах разной вместимости.

Основные факторы, принимаемые во внимание при проектировании и сооружении здания гостиницы:

1. Здание гостиницы должно органически вписываться в окружающую среду, не нарушая особенностей городского, сельского или природного ландшафта.

2. Конструкция здания должна учитывать природно-климатические факторы: температуру и влажность воздуха, близость моря и других водоемов, скорость и направление ветров и другие факторы.

3. Архитектурное, конструктивное и планировочное решения здания не должны быть чрезмерно дорогими. Планировка здания гостиницы должна обеспечивать экономичность эксплуатации с рациональным сочетанием текущих и единовременных затрат.

4. Здание должно соответствовать эстетическим, техническим, санитарно-гигиеническим, экологическим нормам и рекомендациям. Следует предусматривать возможность реконструкции здания.

5. При проектировании здания определенную роль играют рекламные соображения: обеспечение оформления фасада, подчеркивающего престижность гостиницы; установление рекордов определенного направления (постройка самого высокого здания, самого экзотичного здания и т.д.); расположение витрин гостиничных торговых центров и пр.

6. Вместимость и этажность здания гостиницы должны зависеть от назначения, режима эксплуатации - круглогодичного или сезонного.

7. Интерьер гостиницы должен быть комфортным и обладать эстетической выразительностью.

8. Планировка гостиниц должна учитывать нужды инвалидов, предусматривать для них специально оборудованные номера, лестницы, лифтовые площадки, пандусы, туалеты, ванные комнаты и соответствующий комфорт проживающим, отвечать функциональным требованиям.

9. Безопасность клиентов должна обеспечиваться через различные системы видеонаблюдения, внутриномерные электронные сейфы, электронные замки и другие средства защиты.

10. Необходимо соблюдать условия экономичности процесса строительства здания.

До начала строительства нужно четко представлять себе все преимущества или отличительные особенности проекта перед другими аналогичными.

Еще до создания базовой концепции или исследования рынка, до разработки технического задания тщательнейшим образом следует изучить инфраструктуру проектной площадки, то есть произвести оценку объекта и краткий обзор инфраструктуры. Вы должны иметь в виду:

- место предполагаемой застройки;
- доступ к объекту;
- какие организации, учреждения и т. п. располагаются в непосредственной близости;
- существующие лимиты строительства и его потенциалы;

- целесообразность использования существующих зданий и строений;
- ландшафт вокруг предполагаемого отеля и другие составляющие.

И только в том случае, если оценка объекта позитивна, можно приступать к разработке предварительной концепции.

Для эффективной планировочной организации различные помещения гостиницы группируют по функциональным признакам, позволяющим организовать между ними чёткие технологические взаимосвязи, отвечающие санитарно-гигиеническим и противопожарным требованиям, способствующие удобству эксплуатации гостиницы, а также повышающие комфорт проживания в ней.

Прежде чем начать строительство, стоит провести независимую экспертизу экономической целесообразности или, как еще называют, предпроектное исследование (технико-экономическое обоснование), в том числе серьезный маркетинговый анализ, которые значительно снизят риски.

Если говорить еще проще, то сначала надо понять, для кого строится гостиница, а потом определить, какой она будет.

Здание гостиницы – один из наиболее сложных объектов, требующих опыта и специальных знаний. Каждый штрих в проектировании гостиницы влияет на восприятие клиентов и посетителей, - и, как следствие, на прибыльность - поэтому будущая гостиница нуждается в детальной проработке всех нюансов внутренней планировки и логики организации пространства.

Градостроительный анализ размещения гостиниц в планировочной структуре больших, крупных и крупнейших городов позволяет выделить несколько характерных приёмов их размещения:

- 1 в центре города;
- 2 на территориях, прилегающих к центру;
- 3 в центре жилых районов и микрорайонов;
- 4 на пороге города;
- 5 за пределами города

Главной тенденцией в настоящее время является размещение больших гостиниц в центре города.

Центр, любого города, как правило, хорошо связан в транспортном положении со всеми его районами и основными коммуникациями – вокзалами (железнодорожным, автовокзалом, аэровокзалом). На территории исторического центра города находятся в основном архитектурные и исторические памятники, что создаёт комфортные условия для туристов, т.к. объекты их интересов находятся в зоне пешеходной доступности. Расположение гостиницы в центре города – важный фактор экономии времени для многих приезжающих людей. Поэтому строительство гостиниц будет продолжать осуществляться в центральной части города.

Но стоимость земли в этих зонах непрерывно растет и всё сложнее выделить участок для строительства. Объем затрат достаточно высокий.

В связи с этим намечается тенденция децентрализация сети городских гостиниц. Гостиничные здания чаще всего располагают в зоне, прилегающей к центру. Здесь значительно больше пригодных к строительству территорий, стоимость земли ниже, комфортность среды выше, шумовое загрязнение относительно невелико.

Загородное расположение гостиниц также порождает известные сложности, связанные с доступностью центра города и работой отдельных блоков гостиницы, таких, например, как ресторан, парикмахерская, рассчитанных и на обслуживание городского населения.

В целом, участок, выбранный для строительства гостиничного комплекса, прежде всего должен обладать достаточной площадью территории с учётом специфики эксплуатации гостиничного комплекса и его ёмкости. Желательно, чтобы участок имел прямоугольную форму и не более чем с двух сторон был ограничен магистральными улицами.

Не целесообразно размещение гостиничных комплексов на участках с острыми углами, что усложнит процесс проектирования и строительства гостиничного здания.

Участок должен обладать хорошей транспортной доступностью, удобной связью с центром города и вокзалами. Он должен также иметь свободные территории для устройства подъездов и стоянок для пассажирских, экскурсионных автобусов, автомашин.

Помимо этого, служба снабжения многочисленных разнообразных групп помещений комплекса (рестораны, торговля) имеет целый ряд своих специальных подсобных и складских зон, которые требуют индивидуального подъезда грузового транспорта и организацию независимой их загрузки, разгрузки, хранения товаров.

К участкам для размещения гостиничных комплексов следует предъявлять и архитектурноландшафтные критерии: наличие озеленения, водных поверхностей, рельефа. Желательно, чтобы рядом с гостиницей располагался парк, сад или сквер.

При проектировании гостиниц необходимо правильно использовать рельеф ландшафтное окружение для достижения органической связи внешнего внутреннего пространства. Особенно целесообразно размещать гостиницы на террасах, холмах.

Одним из обязательных условий, которым должен обладать участок для строительства гостиничного комплекса, является его экологическая комфортность. Он ни в коем случае не должен размещаться в экологически кризисных зонах городов. Его санитарногигиенические параметры (чистота воздушного бассейна, уровень шума, аэрация, инсоляция) должны соответствовать нормативным требованиям.

При выборе участка следует также учитывать наличие городских инженерных коммуникаций (водопровод, канализация, электрокабель), возможность телефонизации и подключения к существующим инженерным городским сетям с учётом их мощности и размещения, что значительно снижает объём стоимости строительства гостиничных комплексов.

Вопросы:

1. Определите и охарактеризуйте виды объемно-планировочных решений зданий гостиничных предприятий.
2. Назовите цели и задачи проектирования гостиничного продукта.
3. Опишите основные требования к объемно-планировочным решениям гостиничного комплекса.
4. Основные этапы проектирования гостиничного продукта.
5. Роль инновационных технологий в производстве гостиничного продукта.

4 ПОМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЦ И ИХ ОБОРУДОВАНИЕ

4.1. Группы помещений гостиницы

Помещения гостиниц по своему назначению делят на две основные группы: жилую и общественную. Общественная в свою очередь состоит из следующих групп помещений: приема и обслуживания (вестибюльная группа), общественного питания, администрации, подсобных и технических помещений (инженерного оборудования). В зависимости от типа гостиницы эти группы получают различное развитие.

Схемы построения жилой группы гостиниц, как правило, имеют коридорную, галерейную или одностороннюю структуру (башенного типа), обеспечивающие удобную связь номеров с помещениями обслуживания и общественного пользования.

Наиболее распространенной является коридорная структура с двусторонней застройкой коридора. Одностороннюю применяют реже, главным образом в курортных гостиницах, когда это диктуется условиями ориентации и проветривания и в гостиницах атриумного типа, когда коридоры открываются в многоцветное пространство внутреннего двора.

Номера являются основным помещением гостиницы. Номенклатура номеров, их планировочное решение и оборудование зависят от назначения и разряда гостиницы. Подавляющее большинство номеров в гостиницах - однокомнатные. Двухкомнатные могут быть получены путем объединения смежных номеров. Однокомнатные номера бывают одно- и двухместные и комбинированные (одно-двухместные), в которых обычно ставят кровать и диван-кровать. В некоторых типах гостиниц в зависимости от назначения и разряда применяют комбинированные двух-трехместные и двух-четырёхместные и четырёхместные номера.

Санитарно-техническое оборудование номеров определяется разрядом гостиницы и номера. Номер может быть оборудован полным санитарным узлом (ванна или душ, умывальник, унитаз), умывальником и унитазом или только умывальником.

Санитарные узлы делают темными и размещают у стены между коридором и комнатой с входом в него из передней, что позволяет сократить фронт номера и увеличить ширину корпуса.

Определяющим в планировке номера является расположение спальных мест. Чаще всего кровати размещают вдоль межкомнатной стены. В двухместных номерах удобно также угловое расположение. В зависимости от типа гостиницы в номере размещают рабочий стол или обычный небольшой столик, два-три стула или кресла. Для номеров всех типов предусматривают встроенные шкафы. Удобным элементом встроенной мебели является подставка для чемоданов. Существенное значение имеет целостность интерьера номера, подбор соответствующей мебели, декоративных тканей и осветительных приборов, общее цветовое решение.

Площади номеров в нашей строительной практике составляют в зависимости от разряда 9... 11 м² в одноместном номере и 12... 14 м² - в двухместном. Однако при соответствующем обосновании часть одно – и двухкомнатных номеров допускается проектировать площадью соответственно 16 и 30 м². Жилая площадь трехместного номера-15 м², четырехместного-18 м².

Большое значение для удобства размещения мебели имеет ширина номера. Для одноместного номера достаточна ширина 3 м, для двухместного наиболее приемлема ширина 3,3 и 3,6 м в осях стен, которая обеспечивает возможность размещения спальных мест поперек номера.

Кроме номеров на этажах располагают поэтажные обслуживающие помещения. Состав этих помещений меняется в зависимости от разряда и назначения гостиницы. Как правило, сюда входят: поэтажный холл-гостиная, помещение для чистки одежды и обуви, комната для обслуживающего персонала, бельевая, хозяйственная кладовая, общие санитарные узлы (в случае их отсутствия в номерах).

Поэтажные обслуживающие помещения располагают около лестниц и лифтов, что создает удобную связь между ними и делает их доступными как со стороны подсобных помещений, так и со стороны жилых.

Помещения общественного назначения обычно группируются, занимая один или два нижних этажа, изолированных от жилой части гостиницы. Эти помещения требуют больших площадей и пролетов, поэтому нижние этажи, в которых расположены помещения общественного назначения, делают в более крупном конструктивном шаге, чаще всего применяя каркасную систему. Кроме того, габариты

первых этажей во многих случаях выходят за пределы габаритов жилого корпуса и могут иметь свободную форму плана. Необходимость этого может определяться конкретными условиями участка, градостроительными или композиционными идеями.

В учреждениях отдыха (пансионатах, мотелях) помещения общественного назначения часто размещают в отдельно стоящем здании или комплексе зданий.

Помещения общественного назначения делят на следующие функциональные группы.

Группа помещений приема и обслуживания предназначена для приема, оформления и размещения проживающих. В эту группу помимо вестибюля с гардеробом входят помещение администратора, бюро регистрации и в зависимости от разряда гостиницы камера хранения, места для установки киосков, отделение связи, транспортное агентство, помещение для разгрузки и сортировки багажа, бюро обслуживания, парикмахерская и т. д. Площадь помещений группы приема принимается при количестве мест в гостинице: 300-160 м²; 400 и 500- 218 м²; 800 и 1000-278 м².

Группа помещений общественного питания представляет собой наиболее самостоятельный комплекс, состоящий по своей планировочной структуре из двух частей. Одна из них включает торговые залы ресторана, столовой, кафе или бара с примыкающими к ним гардеробом и туалетами. Эта часть должна быть связана с вестибюлем и группой жилых помещений, открывая одинаково удобный доступ для проживающих в гостинице и посетителей. К другой части относятся помещения для приготовления пищи, приема и хранения продуктов. Эта часть должна быть полностью изолирована от проживающих в гостинице, а подсобная буфета должна быть связана с поэтажными буфетами специальными подъемниками.

Ресторан может располагаться как в здании гостиницы, так и в отдельно стоящем или пристроенном здании, в зависимости от назначения гостиницы и градостроительной ситуации. Количество мест в предприятиях питания определяется по конкретным условиям строительства. В среднем оно должно приближаться к количеству мест в гостинице. На базах отдыха и турбазах обеденные залы проектируют из расчета одновременного питания 50% проживающих. Для обслуживающего персонала предусматривают отдельный вход.

Административные помещения включают помещения дирекции, главного инженера, управляющего делами, отдела кадров, планового отдела, бухгалтерии и т. д. Их, как правило, располагают в нижних этажах гостиницы. Они должны быть удобно связаны с помещениями вестибюльной и жилой группы, а также группы общественного питания.

Подсобные помещения частично располагают на этажах жилой группы, частично изолированно, но с удобной связью с помещениями

жилой группы. В их число входят, в зависимости от разряда гостиницы, бытовые помещения дежурного персонала, бельевые грязного и чистого белья, ремонтные мастерские-столярная, слесарная, обивочная и т. д., склады мебели и инвентаря.

Технические помещения включают венткамеры и камеры кондиционирования, насосные пожарного и хозяйственного водоснабжения, помещения электрооборудования, отопления и горячего водоснабжения. Размещают их в цокольных и подвальных этажах. Состав и площади обслуживающих помещений определяются нормами проектирования в зависимости от типа, разряда и вместимости гостиницы.

4.2 Функциональное назначение помещений гостиницы

Группировка помещений предприятий гостиничного хозяйства рассматривается в зависимости от их функционального назначения:

- блок приемно-вспомогательных помещений с вестибюлем;
- блок помещений жилой группы;
- блок помещений питания;
- блок помещений администрации;
- блок бытовых, подсобных и хозяйственных помещений.

Все вышеупомянутые блоки должны быть взаимосвязаны между собой с учетом специфики функционального процесса. В зависимости от типа гостиницы, в его структуру могут участвовать дополнительные блоки (Культурно-массового, спортивно-оздоровительного и делового назначения).

Основной объединяющей звеном всех групп помещений гостиницы является блок приемно-вспомогательных помещений с вестибюлем.

Он создает первое впечатление о гостинице. В этих помещениях осуществляется: прием, оформление и размещение приезжих, расчеты с ними, предоставление информации о деятельности отельных служб, различных мероприятий, событий, достопримечательностей, экскурсий, хранения и транспортировки багажа и т.п..

Функциональная организация помещений вестибюльной группы должна обеспечить рациональное взаимное размещение вертикальных коммуникаций и входов, с тем, чтобы движение основного потока клиентов был коротким.

Для лучшей организации пространства в вестибюле выдерживается четкое зонирование, которое сводит к минимуму пересечение потоков тех, кто проживает, уезжает и приезжает, персонала, эпизодических гостей и путей доставки багажа в номера и к автобусам. Для этого используют декоративные решетки или экраны, изменение уровня пола или потолка помещения, расстановку мебели различного функционального назначения, элементы декоративного убранства,

разнообразный характер освещения и типа светильников, цвет, отделочные материалы с различной фактурой поверхности.

В вестибюлях предусмотрены следующие основные зоны:

- зона интенсивного пешего движения охватывает маршрут транзитного движения к лифтам и лестницы;
- зона экстенсивного пешего движения включает пешие подходы к вспомогательным помещениям, гардероба, торговых киосков, телефонов-автоматов и группы приема. Нормативная площадь вестибюля с гардеробом принимается 0,74 м² на 1 место. К группе помещений приема относятся дежурный администратор, ведущий учет занятых номеров, предварительных заказов; касса, где клиенты оплачивают все предоставляемые услуги, автоматически зарегистрированные на индивидуальных карточках; портье, ведущий учет ключей (а за ними - Присутствие клиентов), выдающий корреспонденцию и выполняет личные поручения;
- вспомогательная зона охватывает отделения связи, банковское отделение, транспортное агентство, парикмахерскую, пункты приема вещей на ремонт, химчистку и прачечную, в камеру хранения и т.п.;
- рекреационная зона обеспечивает кратковременный отдых гостей, приезжающих и уезжают.

Размещение функциональных зон может быть различным: фронтальной, продольным и концентрическим. Состав зон и их организация зависит от типа гостиницы. В четырех-и пятизвездочных отелях предусматриваются магазины и торговые киоски. При вестибюлях должны быть специальные помещения для сортировки багажа, откуда он специальным лифтом доставляется на соответствующие жилые этажи и в номера. Из помещений сортировки багажа должен быть непосредственный доступ к автобусов и автомобилей, приезжающих и отъезжающих.

Размещение вспомогательных помещений гостиницы вокруг ее основного звена - вестибюля - Должно предусматривать возможность быстрого ориентирования прибывших, зрительного контроля за посетителями и исключать возможные (в туристических гостиницах) скопления групп туристов.

Основными элементами вестибюля есть главный вход в гостиничный комплекс, вертикальные коммуникации, связывающие вестибюль с высокими этажами (жилищными), и устойчивая оформление. От правильного размещения всех элементов и соблюдения технологической их последовательности (вход - стойка оформления - вертикальные коммуникации) в значительной степени зависит четкость движения в вестибюле и удобство пользование им. Особенно это имеет значение в отелях, работающих по системе «Службы портье», когда ключи от всех номеров находятся у портье.

Для функциональной организации гостиницы существенное значение имеет количество входов в здание. Отели большой емкости и высокого уровня комфорта имеют не менее 3-4 входов. Гостиницы малой вместимости ограничиваются двумя входами в здание (главным и к служебно-бытовых помещений), а также погрузочно-разгрузочной площадкой в хозяйственном дворе.

Большое значение имеет выбор места установки лифтов. Лифты, как правило, компонуются группами по несколько в каждой. Места установки этих групп должны обеспечивать кратчайшие пути в номера; в вестибюле лифты нужно располагать так, чтобы их можно было легко найти.

Стойка оформления - это рабочее место работников гостиничного комплекса, занятых приемом и оформлением клиентов. Здесь размещаются дежурный администратор, расчетная часть, паспортист, портье, дежурный справочного бюро, то есть те сотрудники, выполняющие функции по приему, оформлению и обслуживанию гостей. Обычно устойчивая открыт барьером, отделяющим работников отеля от посетителей и позволяет общаться с ними. Существуют различные варианты планировки стойки, однако во всех случаях она должна обеспечивать удобное для работы и хранения необходимых документов. Не существует четкой взаимозависимости между длиной стойки оформления, вместимостью и категорией отеля. Однако некоторые иностранные специалисты считают, что его длина принимается из расчета 2,5 м на каждое место в гостиничном комплексе. Для лучшего ориентирования в пространстве вестибюля стойку оформления акцентируют различными декоративными средствами.

Камера хранения служит для хранения ручной клади и оборудуется стеллажами. Ее размещают рядом с вестибюлем, нередко вместе с гардеробом, что позволяет одному сотруднику совмещать функции гардеробщика и дежурного в камере хранения. Украинскими нормами установлен размер камеры хранения от 5 до 50 м² в зависимости от вместимости гостиничного комплекса.

В современных гостиничных заведениях в камерах хранения устраивают сейфы, где жители отелей могут хранить деньги и драгоценности. За пользование сейфами взимается плата, поскольку это дополнительная услуга для гостиничной клиентуры.

В гостиничных комплексах, предназначенных для обслуживания туристов, при вестибюле предусматривается специальное помещение для швейцаров, носителей багажа, а также для сортировки и временного хранения багажа клиентов. Эти помещения обычно удобно связаны с грузовым лифтом, который доставляет багаж на жилые этажи и размещается у входа в здание.

Санитарный узел при вестибюле предназначен для клиентов, временно находясь в районе вестибюля. Чаще всего он размещается так, чтобы посетители ресторана могли им воспользоваться, в основном его располагают в подвальном помещении под главным вестибюлем гостиничного комплекса.

В отельном вестибюле должен быть и гардероб для обслуживания гостей. Интенсивность его работы возрастает в часы работы ресторана. Этот гардероб обслуживает также лиц, которые приходят к клиентам гостиничного заведения.

Блок помещений жилой группы - основной в гостиницах любого типа. Эти помещения составляют более 50% объема здания и являются жилыми комнатами - номерами, а также непосредственно связанными с ними вспомогательными и служебными помещениями.

Коридоры, как и вестибюль, составляют первое впечатление о гостинице. Они относятся к жилой группе помещений и является важным коммуникационным узлом, соединяющим лифты, лестница с номерным фондом гостиницы и другими помещениями.

Основным требованием к коридорам является отсутствие мебели и достаточное дневное и искусственное освещение, что способствует быстрой ориентации жителей. Коридоры по всей длине должны располагаться на одном уровне; в случае перепада уровней нужно предусматривать средства для ориентирования: освещение, замен лестницы постепенным подъемом пола, озеленение низу стены в месте перепада подобное.

При большой длине коридора предусматриваются световые разрывы через каждые 20 м. Ширина коридора рассчитывается так, чтобы в нем могли легко разминуться два человека с чемоданами в руках. Отсюда требование к ширине одностороннего коридора - не менее 1,3-1,4 м, а двустороннего - 1,6-2,0 м (если двери открываются внутрь номера). Если же дверь открывается в коридор, то соответственно и ширина его увеличивается.

Структура жилых номеров определяется характером сооружения гостиничного комплекса. Например, гостиницы, предназначенные для отдыха, должны иметь больше двухместных, а городские гостиничные комплексы - одноместных номеров.

Номера располагаются на жилых этажах, где также помещения для дежурного персонала, обслуживающего их, общие горизонтальные коммуникации, гостиной, лифтовые или лестнично-лифтовые холлы. Основные вертикальные коммуникации (лестницы и лифты) часто объединяют в единый лестнично-лифтовой узел, размещение которого зависит основном от формы плана жилых этажей. Распределение площади жилой части между номерами и другими помещениями значительно отличается: доля номеров составляет 54-70%, на коридоры приходится от 13 до 22%.

4.3 Общественные помещения гостиницы

Группа помещений общественного назначения в гостиницах выполняет важную социальную и производственную функцию – обеспечивают пространство для организации процесса потребления гостиничных услуг, здесь осуществляется процесс производства гостиничного продукта.

Помещения общественного назначения по сравнению с другими функциональными помещениями характеризуются значительными размерами, их емкость и структура зависит от общих размеров гостиничного заведения и профиля его деятельности.

Помещения общественного назначения согласно функционального профиля делятся на следующие типы: питание, развлечения, торговли, спортивно-оздоровительные, зрелищ, туристско-познавательные, бытовые. Независимо от функционального типа общественных помещений их пространство четко разделен на пространство для обслуживания – наиболее важный в технологическом процессе и пространство для потребления услуг – важный в обеспечении социальных функций. Функциональный характер каждого процесса обуславливает формирование пространственной организации общественных помещений (рисунок 3).



Рисунок 3. Планировочная организация общественных помещений

В планировочной организации каждого типа помещений общественного назначения согласно значения пространства в их функционировании, выделяется основной, дополнительный и вспомогательный пространство. Основное пространство характеризуется наибольшими размерами и продолжительным среди других пребыванием гостей, высоким уровнем комфорта. К структуре

помещений основного пространства принадлежат зал ресторана, зрительный зал, плавательный бассейн и др.

Дополнительное пространство повышает общий комфорт обслуживания, выполняет рекреационную функцию, например фойе в зрительный зале, аванзал – в ресторане. В дополнительном пространстве располагаются технические средства, которые обеспечивают комфортную среду в основном и дополнительном пространстве и производственный процесс предприятий общественного назначения.

Помещения общественного питания в планировании гостиничных заведений могут размещаться в одном объемном пространстве, выделяться в отдельный блок, расположенный горизонтально совместно с гостиничным учреждением – блочное планирование или расположенные в отдельном сооружении возле отеля. Особое расположение предприятий общественного питания характерно прежде всего для гостиничных комплексов, средств оздоровления и отдыха расположенных в курортных зонах, туристских центрах, которые характеризуются значительной емкостью и сложной структурной организацией. Помещения общественного питания в одном сооружении гостиничного предприятия чаще всего располагаются на первом этаже.

В планировании отелей помещения общественного питания выделяется два важных планировочных элемента: помещения по обслуживанию и производственные помещения. Помещения по обслуживанию потребителей гастрономических услуг представлены группой торговых помещений – залом ресторана, кафе, бара, столовой. В современных гостиничных заведениях высокого уровня комфорта предусмотрены все типы торговых залов – ресторан с банкетным залом, обеденный зал, бары – ночной, дневной, на этажах, кафе самообслуживания и др.

Помещения производственного профиля выполняют функции пространства для обслуживающего персонала, обеспечивающие технологические связи в производственном процессе приготовления пищи и связь с группой помещений обслуживания. Группа производственных помещений представлена цехами по приготовлению пищи, сервировки, мойкой. Эти помещения имеют тесную технологическую и функциональную связь с группой складских помещений. Складские помещения для обеспечения эффективного взаимодействия в производственном процессе с помещениями производственного назначения располагаются совместно с ними или на незначительном расстоянии, часто в цокольном этаже. Складские помещения должны обеспечиваться удобными подъездными путями со стороны внутреннего двора.

Группа складских помещений предназначена для хранения продуктов питания, оборудования, расходных материалов и представлена кладовыми хранения овощей, фруктов, полуфабрикатов, помещениями с

морозильными камерами и др. Отдельную категорию в группе помещений питания образуют административно-бытовые помещения для персонала и технические помещения.

В современных гостиничных заведениях предприятия общественного питания помимо основной функции – услуг питания, используются для отдыха, проведения встреч, развлечений. Структура помещений зависит от уровня комфорта, расположения и профиля гостиничного заведения. В отелях высокого уровня комфорта типичны структуре рестораны национальной кухни, ночные рестораны, концертные рестораны, экспресс-кафе, кафе-кондитерские, чайные и др.

В разнообразии услуг по питанию выделяется три направления: развитие предприятий развлекательного питания, ориентация на быстрое и дешевое обслуживание (кафе самообслуживания, «очередное меню», кофе-шоп и проч.), Возможность быстрой трансформации зала обслуживания. В планировочной организации зоны обслуживания существенное влияние оказывают особенности структуры помещений предприятия питания, внутренние коммуникации, планирование входа, помещений распределения людских потоков, входа в дополнительных и вспомогательных помещений, помещений производственного назначения и хранения производственных ресурсов.

Важную роль в планировании зоны обслуживания играет ее связь с прилегающей к гостинице территории. Связь может осуществляться через открытие территории осуществляется путем включения прилегающей территории, непосредственного ее использования в функционировании зала обслуживания, или изоляция от внешнего пространства. Визуальное включение прилегающей территории характеризуется эстетической привлекательностью, осуществляется путем использования сплошного остекления зала ресторана. Использование прилегающей территории в функционировании зала обслуживания осуществляется через оборудование входа в близлежащий внутренний дворик, его озеленение, создание гидрообъектив, оборудование под летние кафе и др. Изоляция от прилегающей территории используется главным образом для банкетных залов, ночных ресторанов, ночных варьете и др.

Помещения развлекательного и информационно-познавательного обслуживания в планировании гостиничных сооружений чаще всего расположены в одном объемно-планировочном пространстве помещений, могут быть сблокированы или располагаться в отдельной постройке. Часто развлекательные и информационно-познавательные помещения расположены совместно или в структуре помещений общественного питания, туристско-спортивного назначения и композиционно их дополняют.

Структура помещений развлекательного и информационно-познавательного обслуживания зависит от емкости, уровня комфорта,

специализации, расположение отеля. Наиболее типичными в отелях есть разнофункциональные залы – конференц, универсальные, выставочные спортивные, танцевальные и др.; Клубы – дискотек, казино, кегельбан, бильярд, игровые клубы и т.д.; холлы, террасы, павильоны.

В гостиницах туристского и курортного типа, меньше среди других типов средств размещения, в структуре выделяются помещения туристско-спортивного профиля. Туристско-спортивные помещения активного отдыха согласно особенностей функционирования делятся на спортивно-оздоровительные, спортивно-тренировочные и туристско-спортивные.

В курортных отелях, заведениях размещения социального и коммерческого типа, ориентированных на предоставление услуг отдыха и оздоровления, в структуре формируются группы помещений спортивно-оздоровительного назначения, прежде открытые спортивные сооружения, бассейны, теннисные корты, гольф-поля, универсальные и поле функциональные площадки и зоны. Для заведений размещения туристского типа характерны помещения спортивно-тренировочного и туристско-спортивного назначения.

В группе спортивно-оздоровительных помещений наиболее типичные бассейны и водные аттракционы. Водные бассейны согласно характера спортивно-оздоровительного назначения делятся на плавательные, плескальные, спортивные; согласно расположения – открытые и закрытого типа (расположены в заведении размещения).

Помещение туристско-спортивного назначения характерные для средств размещения ориентированных на прием лиц, занимающихся активным туризмом. Структура помещений определяется типом заведения размещения и особенностями использования природного ландшафта. Тип заведения размещения (туристская гостиница, ботель, Ротель и др.). Его профиль приводит вид услуг – инструктаж, тренировки, услуги по прокату, хранения и обслуживания согласно профилю специализации и инвентаря.

Для современных средств размещения туристского типа в планировании помещений необходимо учитывать фактор сезонного спроса на услуги. В планировании важно предусмотреть комплекс помещений для организации зимних видов спорта – проката лыж, их ремонта, хранения и блока помещений для туристского обслуживания в летний сезон – помещений для проката, хранения, сушки и ремонта туристского снаряжения. Эти помещения располагаются в отдельном блоке первого этажа и композиционно должны быть близкими к помещениям вестибюля и прилегающей территории с инфраструктурным обеспечением спортивно-оздоровительного туризма – лыжных трасс, подъемников, трасс для бобслея, пеших, велосипедных, конных троп и др.

В средствах размещения туристского типа функционально необходимыми есть помещения для проведения инструктажа, специальные площадки для обучения технике определенных видов туризма, безопасности на туристском маршруте. Важны помещения для оказания медицинской помощи – изолятор с необходимым помещением, травмпункт, медпункт.

В курортных средствах размещения лечебно-оздоровительного профиля (санатории, профилактории), в отдельных гостиничных комплексах обязательными в структуре является лечебно-диагностические помещения – лечебные кабинеты, кабинеты медицинского персонала, отделение бальнеотерапии, диагностические помещения, специализированные лечебно-диагностические помещения для лечения различных видов заболеваний. В курортных рекреационных учреждениях типичны в структуре специальные сооружения и оборудование для климатолечебных процедур: солярии, аэрации, аеросолярии.

Помещения торгово-бытового назначения обеспечивают клиентов средств размещения товарами и услугами, удовлетворяющими биологически необходимые, культурно-эстетические потребности гостей и посетителей, разнообразят их отдых. В гостиницах бытовые помещения представлены парикмахерскими, мастерскими мелкого ремонта одежды, обуви, пунктами приема и стирки белья, химчисткой, пунктами проката товаров культурно-бытового, в отдельных гостиницах спортивного назначения, пунктами фотопечати и др. В структуре торговых помещений выделяются магазины, киоски по продаже периодических изданий, табачных изделий, сувениров, косметических, парфюмерных изделий, в гостиницах высокой категории – ювелирные, спортивные, магазины по продаже цветов.

Услуги в помещениях торгово-бытового назначения средств размещения могут предоставляться только клиентам, в других – с целью повышения рентабельности – и посетителям отеля.

Торговые помещения в планировании отелей зачастую сгруппированы в блоки, располагаются на первом этаже и композиционно дополняют помещения вестибюля, в отдельных случаях помещения общественного питания, бытовые помещения. В планировочной композиции первого этажа торговые помещения могут иметь внутренний и отдельный внешний вход.

В торговых комплексах сформированных из значительного количества профильных предприятий – универмаги, магазины, киоски, торговые галереи, выполняющих главную роль, средства размещения выполняют вспомогательную роль.

Бытовые помещения характерны для отелей средней и значительной вместимости, прежде высокого уровня комфорта. Наиболее типичными являются парикмахерские и косметические салоны, располагаются на

первом этаже в группе помещений вестибюля, реже других этажах. Эти помещения целесообразно располагать в узловых пунктах перемещения клиентов отеля и одновременно планирования входа должно быть удобным для доступа извне для посетителей.

В гостиницах значительной вместимости в структуре бытовых помещений предусмотрены прачечная, химчистка, мастерские по мелкому ремонту одежды и обуви, частично бытовые функции выполняют помещения персонального обслуживания гостей – массажный кабинет, салон моды, салон красоты.

В планировании отеля производственные помещения бытового обслуживания чаще всего располагаются в цокольном этаже, группе общественных помещений первого этажа, в отдельной постройке. В расположении прачечной и химчистки необходимо предусмотреть удобную связь с грузовым лифтом и служебным входом в гостиницу, исключить перекрещивания движения гостей и обслуживающего персонала в производственном процессе. В малых и средних по емкости гостиницах сегодня типичное и экономически целесообразным оборудование мини-прачечных с использованием стиральных машин небольшого объема и средствами быстрой сушки белья.

Вопросы:

1. Назовите основные группы помещений гостиницы.
2. В чем сущность функционального назначения помещений гостиницы.
3. Что понимается под общественными помещениями гостиницы.

5 ХАРАКТЕРИСТИКА ТЕХНОЛОГИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ПИТАНИЯ

5.1 Основные функции предприятий общественного питания

Важной особенностью общественного питания является возможность обеспечения необходимых условий для соблюдения определенного способа организации питания и досуга с помощью выполняемых данной отраслью функций.

Специалисты выделяют три взаимосвязанные функции отрасли общественного питания (рисунок 4):

- 1) производство кулинарной продукции;
- 2) реализация кулинарной продукции;
- 3) организация потребления кулинарной продукции.

Производственная функция является исходной. На предприятиях общественного питания происходит приготовление продукции. Затраты труда на эту функции составляют 70–90% всех затрат труда в отрасли. Производство продукции предназначено для восстановления человеком затраченной в процессе труда энергии.

От характера и уровня производства зависят объем и структура производства продукции, ее качество и соответствие потребностям обслуживаемого населения. В этом смысле общественное питание можно рассматривать как отрасль производства.

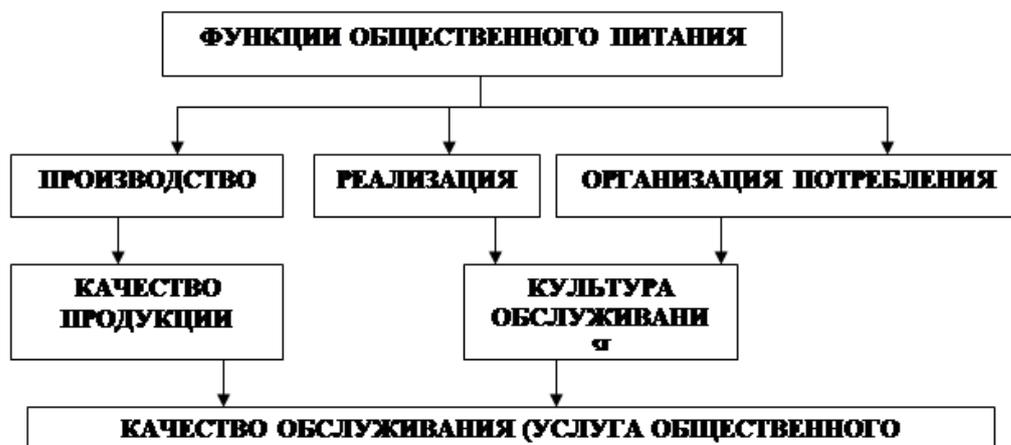


Рисунок 4. Функции общественного питания

Принципиальное отличие от других отраслей производства заключается в том, что продукция предприятий общественного питания готова к непосредственному потреблению, не выдерживает длительного срока хранения и транспортировки, требует срочной реализации. Поэтому производство продукции на предприятиях общественного питания и организация ее потребления объединяются во времени и в пространстве, т.е. территориально, как правило, в одном помещении. Предприятия общественного питания непосредственно связаны с потребителями их продукции.

Содержание производственных функций в разрезе отдельных типов предприятий общественного питания является глубоко дифференцированным.

В процессе производства предприятия данной отрасли создают продукцию, имеющую стоимость, отличную от стоимости продуктов, использованных в качестве исходного сырья.

Таким образом, в процессе производства на предприятиях создается новый продукт. Собственная продукция общественного питания поступает в реализацию с новыми потребительскими свойствами и дополнительной стоимостью. Реализуя свою продукцию, общественное питание участвует в процессе осуществления товарообменных операций.

Необходимым условием, обеспечивающим взаимосвязь и непрерывное взаимодействие процессов производства, обмена и потребления в пределах комплексной деятельности предприятий общественного питания, является реализация торговой функции (функции реализации), которая предполагает обмен товарной формы произведенной продукции на денежную. Товарное обращение в сфере общественного питания проявляется в смене форм стоимости и

собственника продукции. Произведенная продукция обменивается на денежные доходы населения и поступает в личную собственность, перемещаясь в завершающую стадию движения продукта – сферу потребления.

Торговая функция развивается под воздействием ряда факторов: содержание и объем этой функции меняются в зависимости от численности населения, пользующегося услугами общественного питания; качество ее выполнения зависит от расширения прогрессивных форм обслуживания потребителей и повышения качества услуг.

Через систему общественного питания населению реализуется значительная часть пищевых продуктов, большинство которых перерабатывается в готовую продукцию общественного питания. При реализации кулинарной продукции и покупных товаров потребителям происходит процесс обмена товара на денежные доходы населения. Поэтому основными показателями, характеризующими развитие общественного питания, являются объем и динамика розничного товарооборота.

Итак, производственная функция выступает в качестве необходимой предпосылки выполнения функции организации питания, а торговая функция характеризуется сменой форм стоимости в условиях товарно-денежных отношений.

Основной функцией отрасли является организация питания. Это объясняется тем, что, во-первых, данная функция присуща только общественному питанию; во-вторых, роль данной функции постоянно возрастает; в-третьих, другие функции общественного питания – производственная и торговая – способствуют осуществлению функции организации питания и являются исходными.

Значение функции организации питания возрастает с развитием рыночных отношений, с повышением культуры питания и спроса населения на услуги общественного питания.

Организация питания осуществляется путем создания условий для внедомашнего питания как на общедоступных предприятиях общественного питания, так и на предприятиях общественного питания при промышленных предприятиях, в детских садах, школах, больницах и т.д.

Организация питания связана с предоставлением населению дополнительных услуг. Поэтому следует выделить такую функцию общественного питания, как организация досуга и социальных мероприятий населения, которая особенно усилилась в последнее время.

Услуги по организации досуга обеспечивают населению рациональное проведение свободного времени. Происходит слияние предприятий общественного питания с развлекательными, торговыми, спортивными учреждениями, в которых сочетаются услуги розничной торговли, общественного питания, оказывается широкий спектр бытовых

и культурных услуг. Предприятия общественного питания стремятся привлечь потребителей развлекательными программами, трансляцией спортивных матчей, соревнований, художественных фильмов, фэшн-показов, проведением акций, конкурсов, праздничных, тематических мероприятий. Организация досуга является важным фактором в привлечении новых потребителей. В настоящее время функция организации досуга присуща практически всем типам предприятий общественного питания.

Рассмотренные функции характеризуют отраслевые особенности работы предприятий общественного питания.

5.2 Предприятия с полным и неполным технологическим процессом

Технологический процесс производства кулинарной продукции состоит из ряда стадий и операций, включающих прием и хранение сырья, производство готовых блюд и изделий и их реализацию.

По характеру организации производства различают предприятия с полным и неполным, или специализированным, технологическим процессом.

На предприятиях с полным технологическим процессом обработка продуктов начинается с приема и хранения сырья и заканчивается реализацией готовой продукции.

При специализации предприятий на одних из них осуществляется централизованное производство полуфабрикатов, на других — производство из полуфабрикатов готовой продукции и ее реализация.

Возможно централизованное производство пищи на одних предприятиях и реализация ее на других.

Нередко на предприятиях одновременно используются «сырые» полуфабрикаты, а готовая продукция реализуется через собственные торговые подразделения или иные предприятия.

Крупные предприятия имеют цеховую структуру.

Специализируют цехи по видам перерабатываемого сырья и изготавливаемой продукции; их количество и функции зависят также от специализации и мощности предприятия.

Наиболее часто выделяют мясной, рыбный, овощной, горячий, холодный и кондитерский цехи.

Складское, тарное, санитарно-техническое хозяйство и некоторые другие службы относят к вспомогательным.

Поступающие на предприятия общественного питания продовольственные товары с известной степенью условности можно подразделить на сырье, полуфабрикаты и готовую к употреблению продукцию.

Технологический процесс производства кулинарной продукции состоит из ряда стадий и операций, включающих прием и хранение сырья, производство готовых блюд и изделий и их реализацию.

Сырье – исходные продукты, предназначенные для дальнейшей обработки.

Полуфабрикат (кулинарный полуфабрикат) – пищевой продукт или сочетание продуктов, прошедшие одну или не-сколько стадий кулинарной обработки без доведения до готовности.

Полуфабрикат высокой степени готовности – кулинарный полуфабрикат, из которого в результате минимально необходимых технологических операций получают блюдо или кулинарное изделие.

Кулинарное изделие – пищевой продукт или сочетание продуктов, доведенных до кулинарной готовности.

Мучное кулинарное изделие – кулинарное изделие заданной формы из теста, в большинстве случаев с фаршем (пи-рожки, кулебяки, беляши, пончики, пицца).

Кондитерское изделие – изделие из теста заданной формы, с повышенным содержанием сахара и жира (пирожные, торты, кексы, печенье, вафли).

Блюдо – пищевой продукт или сочетание продуктов и полуфабрикатов, доведенных до кулинарной готовности, порционированных и оформленных.

По характеру организации производства различают предприятия с полным и неполным, или специализированным, технологическим процессом.

На предприятиях с полным технологическим процессом обработка продуктов начинается с приема и хранения сырья и заканчивается реализацией готовой продукции.

Предприятия с неполным технологическим циклом работают на полуфабрикатах.

При специализации предприятий на одних из них осуществляется централизованное производство полуфабрикатов, на других – производство из полуфабрикатов готовой продукции и ее реализация.

Возможно централизованное производство пищи на одних предприятиях и реализация ее на других.

Нередко на предприятиях одновременно используются «сырые» полуфабрикаты, а готовая продукция реализуется через собственные торговые подразделения или иные предприятия.

Под производственной структурой предприятия общественного питания понимают состав цехов и порядок их кооперирования (взаимодействия). Цеховая структура применяется в заготовочных предприятиях. Ее характеристиками являются: наличие начальника цеха, наличие плана, документальное оформление перемещения сырья, полуфабрикатов и готовой продукции.

Цехи в предприятиях общественного питания подразделяют на заготовочные (мясной, рыбный, овощной, птице – гольевой, цех холодной доработки полуфабрикатов, цех обработки зелени), доготовочные (холодный, горячий) и специализированные (мучной, кондитерский, кулинарный).

5.3 Характеристика и расположение заготовочных цехов, их взаимосвязь со складскими помещениями, раздачей и другими цехами

В заготовочных цехах производят механическую кулинарную обработку мяса, рыбы, птицы, овощей и выработку полуфабрикатов для снабжения ими производства своего предприятия, а также филиалов, магазинов кулинарии, мелкорозничной сети и т.д. В небольших доготовочных предприятиях для обработки мяса, рыбы и птицы организуют один мясо – рыбный цех, в котором предусматривают линию обработки мяса и птицы и линию обработки рыбы с соответствующим набором механического, немеханического и холодильного оборудования.

Режим работы заготовочных цехов зависит от типа предприятия, объемов производства и способа реализации полуфабрикатов. Цехи, обеспечивающие полуфабрикатами только свое предприятие, работают, как правило, в одну (дневную смену). Изготовители пищевых полуфабрикатов выходят на работу по линейному графику, предусматривающему одновременный приход и уход всех исполнителей.

В крупных цехах заготовочных предприятий работа организуется в две или три смены в зависимости от ассортимента продукции, сроков их хранения и графиков поставок в доготовочные предприятия.

Организация работы овощного цеха.

Его называют первым среди заготовочных цехов.

Овощной цех предназначен для механической обработки овощей и картофеля и приготовления из них полуфабрикатов. Овощные цеха размещаются, как правило, в той части предприятия, где транспортировка сырья в цех может быть обеспечена непосредственно из кладовой овощей и загрузочной, минуя общие производственные коридоры. Для ускорения транспортировки полуфабрикатов овощной цех размещают вблизи доготовочных цехов (горячего, холодного), при многоэтажном размещении производства – вблизи лифтов.

Большое значение для рациональной организации технологического процесса в овощном цехе имеет правильное размещение оборудования. От этого зависит производительность труда работников, качество выпускаемой продукции. При подборе и размещении оборудования нужно четко понимать, по какой технологической схеме пойдет процесс обработки овощей.

Технологический процесс осуществляется по одной из двух схем:

- при поступлении неочищенных картофеля и овощей производится сортировка (калибровка), мойка, очистка, ручная дочистка, промывка, сульфитация (только в крупных предприятиях, имеющих филиалах), нарезка;
- при поступлении очищенных овощей в виде полуфабрикатов осуществляется промывка и нарезка.

При организации овощного цеха на заготовочных предприятиях, в эти цепочки включаются дополнительные операции: расфасовка, упаковка, маркировка, охлаждение, хранение и транспортировка.

Организация работы мясного цеха

Мясной цех предназначен для механической кулинарной обработки мясного сырья. При организации переработки мяса по полному технологическому циклу, предусматривающему приготовление полуфабрикатов, в том числе для снабжения доготовочных предприятий, технологический процесс предусматривает следующие операции: размораживание, удаление клейма, обмывание и обсушивание, деление туш на полутуши и отруба, выделение крупнокусковых частей, их жиловка и зачистка, приготовление порционных, мелкокусковых и рубленых полуфабрикатов.

Размораживание мяса производится в трех помещениях дефростера на подвесных путях. При этом вместимость каждого помещения должна соответствовать суточному количеству перерабатываемого сырья.

Обмывание и обсушивание туш производится в специальном помещении на подвесных путях с предварительным удалением клейма, загрязненных мест, сгустков крови. При небольших объемах производства обмывание производят в ваннах с температурой воды не выше 12оС. Обсушивание мяса необходимо для ускорения его обработки и исключения травматизма исполнителей. Производят его циркулирующим воздухом с температурой до 6оС или при помощи специальных салфеток из хлопчатобумажной ткани.

Разруб туш на части осуществляется на разрубочном стуле с помощью ленточной пилы или мясного топора. В крупных цехах на заготовочных предприятиях полутуши не разрубают, а осуществляют их вертикальную обвалку с применением соответствующего инвентаря и оборудования (ножи и пилы).

Технологические операции по изготовлению полуфабрикатов осуществляются в мясном отделении. Здесь выделяют следующие технологические участки:

- участок производства крупнокусковых полуфабрикатов;
- участок производства порционных и мелкокусковых полуфабрикатов;
- участок производства полуфабрикатов из рубленого мяса;
- участок обработки костей;

– участок упаковки.

В соответствии с этими операциями происходит подбор оборудования. Как правило, это мясорубки, куттеры, дозировочно-формовочные автоматы, машины для формовки котлет, фаршемешалки.

Организация работы рыбного цеха

Специализированный рыбный цех организуется при больших объемах переработки рыбы и широком ассортименте полуфабрикатов в составе заготовочного предприятия общественного питания. Технологический процесс обработки рыбы включает в себя выполнение следующих операций: оттаивание мороженой рыбы или вымачивание соленой, очистка от чешуи, потрошение, промывание, изготовление полуфабрикатов.

Оттаивание рыбы производят двумя способами: в холодной соленой воде (рыба с костным скелетом) и на воздухе (рыба ценных пород). Вымачивание соленой рыбы осуществляют в ваннах в течение 4-6 часов в зависимости от крепости посола, меняя воду через каждые 1-2 часа.

Чешую с рыбы удаляют терками и скребками различной конструкции, а также с помощью чешуеочистительных машин.

Потрошение рыбы производят вручную с помощью малого ножа из комплекта поварской тройки. Для удаления голов и плавников используют головоотсекатели и плавникорезки, либо осуществляют эти операции вручную с помощью ножниц-секаторов и других приспособлений. Промывание рыбы осуществляют в ваннах.

При централизованном производстве полуфабрикатов разделанная рыба подвергается обработке в охлажденном до $-6 - -4^{\circ}\text{C}$ 15%-ном растворе поваренной соли в течение 5-6 минут с целью предотвращения микробальной обсемененности и повышения водоудерживающей способности.

Рабочее место для изготовления полуфабрикатов оборудуется производственными столами, мясорубкой, передвижными ваннами и стеллажами. Готовую продукцию укладывают в лотки слоем не более 15см и транспортируют в охлаждаемую камеру.

Организация работы птице-гольевого цеха

Птице-гольевой цех организуют в составе заготовочного предприятия при больших объемах переработки. В настоящее время такие цехи функционируют, преимущественно, при птицефабриках. Организация технологического процесса обработки птицы и некоторых субпродуктов осуществляется по следующей технологической схеме: опаливание, удаление голов, шеек и ножек, потрошение, промывание, формование тушек, изготовление полуфабрикатов, обработка субпродуктов, упаковка и маркировка.

Для проведения операций по механической кулинарной обработке выделяют технологические линии обработки птицы и субпродуктов и изготовления полуфабрикатов. Из оборудования в цехе устанавливают

опалочный горн, стеллажи, передвижные и моечные ванны, производственные столы, мясорубки, холодильные шкафы. Готовые полуфабрикаты упаковывают, укладывают в тару и транспортируют в охлаждаемую камеру для кратковременного хранения.

Организация работы цеха холодной доработки полуфабрикатов (доготовочного) и обработки зелени

В условиях рынка, когда стоимость площадей растет, многие предприятия стараются экономить, чтобы на торговые площади осталось больше резерва. В этой связи организация цеха доработки полуфабрикатов наиболее актуальна. При организации цеха выделяют 3 линии: линию доработки мясных полуфабрикатов, линию доработки рыбных полуфабрикатов и линию доработки овощных полуфабрикатов. При небольшом ассортименте рыбных полуфабрикатов доработку мясных и рыбных полуфабрикатов допускается осуществлять на одном рабочем месте при последовательном выполнении операций.

На участке доработки рыбных полуфабрикатов устанавливают стол с ванной. На данном участке осуществляют следующие технологические операции: разделка рыбы на филе, порционирование, панирование.

На участке доработки овощных полуфабрикатов осуществляют промывку очищенного картофеля, корнеплодов, лука репчатого, обработку грибов, ручную и механическую нарезку вышеперечисленной продукции. Для выполнения технологических операций на данном участке необходимо установить ванны для хранения сульфитированного картофеля (если он поступает) и промывания корнеплодов, лука репчатого, производственный стол, овощерезательную машину, стеллаж для кратковременного хранения полуфабрикатов.

На участке доработки мясных полуфабрикатов устанавливают производственный стол, моечные ванны, мясорубку или привод универсальный. Из операций осуществляют промывание крупнокусковых полуфабрикатов из мяса, тушек птицы, субпродуктов; нарезку порционных и мелкокусковых полуфабрикатов; изготовление полуфабрикатов из рубленой массы.

Для обработки плодов и ягод (переборка, мойка, очистка, удаление сердцевин, семян, косточек) и обработки сезонных овощей устанавливают столы с ванной. В данном цехе необходимо предусмотреть холодильное оборудование: среднетемпературное и низкотемпературное.

Вопросы:

1. Охарактеризуйте особенности проектирования комнат для переговоров и конференц-залов.
2. Опишите служебные помещения в гостиницах.
3. Что понимается под организацией и проектированием технических помещений гостиницы?
4. В чем назначение лифтового хозяйства?

5. Проектирование SPA центров.
6. Каковы экологические требования к помещениям гостиниц и ресторанов?
7. Опишите виды инженерно-технического оборудования в номере.

6 СКЛАДСКОЕ ХОЗЯЙСТВО, МОЕЧНАЯ КУХОННОЙ ПОСУДЫ

6.1 Функции складского хозяйства и требования к ним

Складские помещения предприятий ресторанного хозяйства служат для приема продуктов, поступающих от поставщиков, сырья и полуфабрикатов, их краткосрочного хранения и отпуска. Склады могут размещаться в отдельных помещениях, а также на первых, в цокольных и подвальных этажах. Они имеют удобную связь с производственными помещениями. Компонировка складских помещений осуществляется в направлении движения сырья и продуктов при обеспечении наиболее рационального выполнения складских операций и погрузочно-разгрузочных работ.

Крупные фирмы (акционерные общества), которые объединяют несколько предприятий, как правило, имеют центральные склады, откуда продукция поступает на склады предприятий ресторанного хозяйства, входящих в эти организации. Такой состав может предназначаться для хранения товаров одной фирмы (склад индивидуального пользования), а может на условиях лизинга сдаваться в аренду физическим или юридическим лицам (склад коллективного пользования). Склады могут быть цеховыми, при котором они обычно и размещаются (склады суточного запаса продуктов, кондитерского цеха).

Совокупность работ, выполняемых на различных складах, примерно одинакова.

Любой состав обрабатывает минимум три вида материальных потоков: входной, выходной и внутренний.

Наличие входного потока означает необходимость разгрузки транспорта, проверки количества и качества груза, поступившего. Выходной поток обуславливает необходимость погрузки на транспорт или отпуска на производство, внутренний - необходимость перемещения груза внутри склада.

В целом комплекс складских операций - это определенная последовательность:

- разгрузка транспорта;
- приемка товаров;
- размещение на хранение;
- отпуск товаров с мест хранения;
- внутрискладская перемещения грузов.

Состав и площади складских помещений для различных типов предприятий ресторанного хозяйства устанавливаются по строительным

нормам и правилам проектирования этих предприятий в зависимости от типа и мощности.

Норма загрузки (кг/м²) для отдельных продуктов такова: мясо, мясопродукты, рыба-150-200; полуфабрикаты мясные и рыбные - 100; гастрономические товары, жиры, яйца, молочные продукты - 200-250; напитки, вино, пиво, вода, картофель - 400-500; зелень, фрукты, ягоды свежие, лук 250-300; корнеплоды, капуста свежая, сухофрукты, макаронные и кондитерские изделия - 300; мука, крупы, сахар - 500-600.

Нормы устанавливаются с учетом принятых правил размещения товаров, при соблюдении которых обеспечивается хранение физико-химических свойств продуктов.

Норма загрузки зависит от способа укладки. Заключение позволяет более рационально использовать площадь и кубатуру складских помещений.

При определении площади обслуживания или коэффициента на проходы, проезды и т.д. учитывают, что ширина транспортного (главного) прохода или проезда при использовании электро-или автопогрузчика должна быть достаточной для выполнения маневров при движении. Проходы между стеллажами и штабелями при использовании тележек предполагаются не менее 1-1,2 м и без тележек 0,6-1 м.

По санитарным нормам в составах нельзя размещать товары вблизи водопроводных труб, отопительных и охлаждающих приборов, расстояние от стен и пола должна быть не менее 20 см. Все это необходимо учитывать, чтобы предотвратить загрязнение продуктов, их порчи и обеспечить складах нормальную циркуляцию воздуха. Пол в складах и прилегающих к ним коридорах должна быть прочной, рассчитанной на большую нагрузку и механическое воздействие, гладкой, без выбоин и трещин, не скользкой и удобной для уборки.

Оборудование складов должно обеспечить:

- полную количественную и качественную сохранность материальных ценностей;
- надлежащий режим хранения;
- рациональную организацию выполнения складских операций;
- нормальные условия труда.

Для хранения скоропортящихся продуктов (мяса, рыбы, молочных продуктов, жиров и гастрономических продуктов) на предприятиях оборудуются охлаждаемые камеры. Количество складских помещений зависит от мощности предприятия. На небольших предприятиях ресторанного хозяйства планируется не менее двух камер: одна - общая охлаждающая камера для кратковременного хранения мясных, рыбных полуфабрикатов, кисломолочной продукции, гастрономических продуктов и проч.; другая - неохладжувальна для нескоропортящихся продуктов. На средних предприятиях должно быть не менее четырех камер: две камеры охлаждающие (мясо-рыбная, для молочных, жировых

продуктов и др.), камера для сухих продуктов и овощная. На крупных предприятиях на 150 мест и более предусматривается раздельное хранение мяса, рыбы, молочных и гастрономических продуктов. Если предприятие имеет лицензию на реализацию винно-водочных изделий, они должны храниться в отдельной камере. На предприятиях предусматриваются помещения для хранения белья, инвентаря, тары. Для обеспечения нормальных условий работы при приемке товаров, оформлении транспортных и сопроводительных документов в нескольких складских помещениях оборудуется специальное помещение для приема сырья и продуктов.

Для хранения полуфабрикатов и готовых кулинарных изделий, реализуемых другим столовым, кафе, закусочным на больших предприятиях, кроме мощного холодильного хозяйства, создают экспедиции, в состав которых входят камеры и склады, которые оснащаются холодильным оборудованием, стеллажами, необходимым инвентарем и т. д., а также помещения для мытья и сушки экспедиционной тары.

На предприятиях средней мощности продукцию собственным подразделениям, буфетам отпускают непосредственно из цехов, где она производится. Количество складов и их площади на доготовочных предприятиях значительно сокращаются, потому что полуфабрикаты поступают в основном сразу же в производство.

Обычно склады размещают на одном этаже с производственными цехами, иногда для их организации используют подвальные и полуподвальные помещения.

В одноэтажном здании без подвала овощной (мясной) состав целесообразно располагать рядом с овощным (мясным) цехом, бельевую - рядом с гардеробной для персонала и т. д. В многоэтажном доме сырьевые склады размещают под соответствующими цехами, связав их подъемно-транспортными механизмами.

Складские помещения должны размещаться компактно, иметь удобную связь с производственными цехами. Загрузочные площадки размещают со стороны хозяйственного двора, обеспечивая удобный подъезд транспорта.

6.2 Оборудование и инструменты, используемые в складских помещениях

Оснащение складских помещений зависит от типа и мощности предприятия, нормативов товарных запасов. К оборудованию складских помещений относятся стеллажи и подтоварники для размещения и хранения продуктов, в мясных камерах – подвесные крюки, подъемно-транспортное и холодильное оборудование.

Существует несколько способов хранения и укладки сырья и продуктов.

Стеллажный - продукция хранится на полках, стеллажах, в шкафах, при этом способе она защищена от отсыревания, так как осуществляется доступ воздуха к нижним слоям. Так хранят масло, сыр, хлеб, вина в бутылках (в горизонтальном положении для смачивания пробок).

Штабельный - продукция хранится на подтоварниках; так хранят продукты в таре, которую можно складывать в устойчивый штабель высотой не более 2 м, мешки с сахаром и мукой укладывают плашмя, высотой не более 6 мешков.

Ящичный - в ящиках хранят плоды, овощи, яйца и проч.

Насыпной - продукты хранят навалом - в закромах, ящиках, контейнерах, бункерах без тары, причем со стороны стен и пола оставляют пространство 10-20 см для свободного доступа воздуха; так хранят картофель (высота не более 1,5 м), корнеплоды (0,5 м), лук (0,3 м).

Подвесной - применяется для хранения сырья и продуктов в подвешенном состоянии, например копчености, колбасные изделия. Мясо тушами, полутушами, четвертинами хранят подвесным способом на луженых крюках, без соприкосновения туш друг с другом и со стенами.

Соответственно складские помещения должны быть оснащены необходимым инвентарем, инструментом приемки сырья, его хранения и отпуска.

Это разный инвентарь для хранения и транспортировки) продуктов, инвентарь для вскрытия тары, транспортные средства для складских помещений - грузовые тележки и др.

Все склады оборудуются и приспособляются для хранения определенных видов продуктов. В каждом создают и постоянно поддерживают необходимые условия. Режим хранения продуктов (температура, влажность воздуха, кратность его обмена, интенсивность вентиляции), способ укладки, сроки хранения, допустимо товарное соседство должны соответствовать свойствам продуктов.

Кроме выбора режима хранения, учитывают и специфические особенности каждого вида товара: гигроскопичность, восприятие запахов, возможность усушки, прорастание под воздействием света, тепла и т. д. Чтобы обеспечить качество продуктов, работники складов обязаны учитывать эти факторы. Например, при повышенной влажности воздуха сыры будут плесневеть, а мука, соль и крупа - увлажняться. При одновременном хранении хлеба и сахара сахар отсыревает, снижение влажности приводит к усыханию мясных, рыбных и других продуктов, а повышение температуры - к быстрой порче. Нельзя допускать одновременного хранения рыбы, сельди и других товаров, имеющих

сильный запах, с молочными продуктами, фруктами, чаем, потому что последние легко воспринимают посторонние запахи.

В зависимости от назначения складов и правил хранения товаров (в промышленной таре, распакованном виде, навалом и т. д.) подбирают необходимое складское оборудование. Места хранения оснащают стеллажами, шкафами, ящиками, бункерами, закромами, подтоварниками, весами и др. Каждой группе, виду и сорта продуктов следует отводить строго определенное место.

Холодильные агрегаты устанавливают в специальном помещении. Оно должно быть сухим, хорошо проветриваемым и иметь, кроме основного, аварийное освещение. Трубопроводы из хладонносителя, проходящих вне камер, хорошо изолируют. В холодильных камерах используют самостоятельную приточно-вытяжную вентиляцию, а также отдельную вентиляцию для рыбных камер, чтобы запах рыбы не распространялся в другие помещения.

Не допускается, чтобы внутри камер проходили водопроводные, канализационные, газовые трубы, воздуховоды общей вентиляции и трубы отопительной системы.

При организации складов необходимо предусмотреть специальные панели препятствуют проникновению грызунов. С этой же целью отверстия воздуховодов закрывают металлической сеткой.

Помимо холодильного оборудования можно перечислить следующие:

- съемная крышка с гнездами для яиц;
- молочное стекло для проверки бутылок вином;
- термометр с металлическим наконечником;
- ареометр;
- психрометр;
- пробоотборники для масла, сыров, муки, круп;
- молокомеры;
- струна для резки масла;
- насос для растительного масла;
- устройство для перемещения бочек;
- крюки для мяса (гастрономические);
- различного рода совки, лопат деревянная и решетчатая для картофеля, кондитерские
- различного рода ложки, воронки.

6.3 Назначение моечной кухонной посуды

Моечная кухонной посуды предназначена для мытья котлов и инвентаря.

На всех предприятиях общественного питания моечную кухонной посуды располагают рядом с горячим цехом. В помещении моечной должны быть подтоварники, на которые ставят посуду, поступившую

для мытья, тара для отходов пищи, ванны с двумя отделениями, стеллажи с полками-решетками для сушки вымытой посуды, трап для стока воды.

Ванны устанавливают из нержавеющей стали или алюминия с подводкой к ним горячей и холодной воды.

В месте присоединения ванны к канализации предусматривается воздушный разрыв. Для стока воды предназначен трап.

Использованную посуду укладывают на подтоварник и освобождают от остатков пищи. Для сбора пищевых отходов служат закрытые ведра или специальные контейнеры. По мере заполнения их перевозят в охлаждаемую камеру для отходов.

Моют котлы в ваннах с двумя отделениями щетками или мочалками. Высота ванн должна быть не ниже, чем высота ванн для мытья столовой посуды. Температура воды в первой ванне 45–50° С, в ней моют котлы с добавлением моющих средств.

Во второй ванне котлы споласкивают в течение 2–3 мин горячей проточной водой, нагретой до температуры не ниже 65° С.

На крупных пищеблоках для мытья котлов используют специальную машину-котломойку с вращающейся щеткой. Она состоит из заключенного в стальной кожух электродвигателя, приводящего в действие гидравлический насос и гибкий вал в резиновом шланге, к наконечнику которого прикреплены сменные щетки и скребки. Установка может крепиться над мочными ваннами или передвигаться на тележке.

Контейнеры и функциональные емкости моют на специальной машине, где все процессы полностью механизированы. Имеется секция сушки и бактерицидной обработки емкостей. Для снятия пригорелостей и сажи впервые стали использовать ультразвук.

Запрещается мыть посуду различного назначения в одной воде. Для очистки и мытья такой посуды рекомендуется применять отдельные резиновые и деревянные скребки, мочалки, щетки. Нельзя соскабливать со стенок посуды пригоревшую пищу металлическими инструментами.

Разделочные доски и мелкий деревянный инвентарь (лопатки, веселки и др.) после мытья горячей водой (50° С) с добавлением моющих средств необходимо обрабатывать горячей водой не ниже 65° С, а затем просушивать на решетчатых металлических стеллажах.

Салфетки и марли для процеживания бульона тщательно моют в горячей воде, а перед использованием кипятят. Вымытую посуду сушат и хранят на стеллажах.

Кондитерские мешки с наконечниками предварительно освобождают от остатков начинки или крема, промывают горячей водой, а затем кипятят в 1%-ном растворе кальцинированной соды в стерилизаторе и сушат в специальных шкафах.

Металлический инвентарь после мытья прокаливают в духовом шкафу. Мясорубки после использования разбирают, промывают, обдают кипятком и тщательно просушивают. Мочалки, ветошь после мытья посуды, кухонного инвентаря и столов промывают, кипятят в течение 15 мин, просушивают и хранят в закрытой посуде. Щетки, ерши промывают, просушивают и хранят в специально выделенном месте. Отходы и отбросы собирают в металлические ведра с крышками или педальные бачки, которые очищают по мере их заполнения не более чем на 2/3 объема.

В конце дня ежедневно ведра и бачки независимо от наполнения очищают и промывают 2%-ным раствором кальцинированной соды, а затем ополаскивают горячей водой и просушивают.

Температура в помещении не должна превышать 20°C, влажность 70%. Работники моечного отделения должны быть обеспечены спецодеждой – водостойкими фартуками и спецобувью.

Вопросы:

1. Перечислите особенности планировки зон хранения, расчет площади помещений, размещение и оснащение склада?
2. Расскажите характеристики элементов тарного хозяйства?
3. Каковы современные подходы к складскому хозяйству гостиниц и ресторанов?
4. Расскажите о методах эффективного использования складского хозяйства в гостиницах и ресторанах.

7 ТОРГОВЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ

7.1 Виды торговых помещений

К помещениям для потребителей в заведениях ресторанного хозяйства относятся: вестибюль (в т.ч. гардероб, туалет) и зал. В ресторанах в эту группу входят также банкетные залы, коктейль-залы, аванзалы. Гардероб и туалетные комнаты обязательно должны быть во всех заведениях ресторанного хозяйства, кроме закусочных; в ресторанах «люкс» и высшего класса и барах «Люкс» выделяются еще курительные. Раздаточная, буфеты, сервизная и моющие столовой посуды в ресторанах является подсобными торговыми помещениями.

Площадь торговых помещений зависит от типа заведения и количества мест. Вычисляется она в квадратных метрах умножением нормы площади на одно место на количество посадочных мест.

Нормы площади на одно место, м²:

- в столовых общедоступных – 1,8;
- кафе, закусочных, пивных барах – 1,6;
- в ресторанах (зал с эстрадой и танц-площадкой) – 2,0;
- в ресторанах без эстрады и танцплощадки и барах – 1,8.

Вестибюль – это, по сути, первое помещение, куда попадают потребители и где начинается их обслуживание. Человек, переступая порог ресторана, сразу же обращает внимание на то, как расположены вестибюль, гардероб, залы и другие помещения. Их архитектура, цветовое решение, элементы информации активно влияют на эмоции.

В зависимости от того, как оформлен вестибюль, насколько любезен персонал, складывается первое впечатление об уровне обслуживания в данном заведении. Площадь вестибюля должна быть пропорциональна площади торгового зала, интерьер – соответствовать главному направлению работы ресторана.

Площадь вестибюля должна равняться примерно четверти площади зала.

Здесь целесообразно размещать информацию об услугах, которые предоставляет заведение, а также другую необходимую информацию для потребителей. В вестибюле размещают также гардероб для верхней одежды, оборудуют зеркалами, мягкой мебелью (кресла, полукресла, банкетки), журнальными столиками и организуют продажу газет, сигарет и сувениров.

Гардероб, как правило, располагается при входе в вестибюль. Он оборудован секционными металлическими двусторонними вешалками с раздвижными кронштейнами. Расстояние между ними должно составлять не менее 70 см, а крючков должно быть на 10 процентов больше, чем мест в зале. Для хранения обуви, ручной клади (сумок, портфелей) на внутренней стороне стойки гардероба оборудуют полки. На предприятиях с самообслуживанием при отсутствии гардероба вешалки для одежды устанавливают непосредственно в залах.

Туалетные комнаты. Для посетителей должна быть обеспечена возможность вымыть руки, поправить прическу и т.д. Как правило, рядом с гардеробом оборудуют ваннные комнаты, к санитарному состоянию которых предъявляются высокие требования: безупречная чистота, вентиляция, освещение. Здесь должны быть горячая и холодная вода, зеркало, туалетное мыло, бумага, бумажные полотенца и салфетки. В туалетных комнатах, особенно в предприятиях высокого класса, желательно иметь щетки для одежды и обуви.

Аванзал – помещение для сбора, ожидания и отдыха гостей-участников банкетов (торжеств). Оформление его должно быть органически связано с декоративным решением основного зала. Здесь размещают только необходимую мебель: несколько кресел, диванов, журнальные столы. Кресла должны быть специально приспособленными для отдыха – с подлокотниками и гораздо меньшей высотой сиденья, чем те, что используются в основном зале. Диваны могут состоять из отдельных секций-сидений.

Аванзал украшают декоративными растениями. Здесь также можно поставить банкетки, которые в сочетании с креслами и диванами создают атмосферу уюта.

Курительную комнату организуют в ресторанах класса «люкс» и «высший» и барах класса «люкс» при вместимости свыше 50 мест. На ее площади размещают удобную мягкую мебель, пепельницы на ножках. Для удаления дыма применяют вытяжную вентиляцию (на высоте 1,75 м от пола).

Выбор места танцплощадки во многом зависит от размера и композиции зала. Она может находиться в центре зала, в других случаях она заканчивает перспективу интерьера. Площадку, как правило, композиционно выделяют из окружающего пространства с помощью оригинальных всевозможных светильников, особой формой потолка и другими элементами. Размещают эстраду и танцевальную площадку в месте наиболее свободном от движения посетителей.

В предприятиях общественного питания небольшой вместимости допускается для танцев использовать главный проход, для чего его ширину увеличивают. Помещение для хранения музыкальных инструментов размещают в непосредственной близости от эстрады.

7.2 Интерьер ресторана

Залы предприятий ресторанного хозяйства – это основные помещения, в которых обслуживают потребителей. Восприятие и оценка ими всех элементов интерьера зала происходит с позиций удобства и красоты. Архитектурными и декоративными элементами, уютной обстановкой способствует отдыху, ресторан должен оказывать психологическое воздействие на потребителя. Все внутреннее убранство должно вызвать у него желание побывать здесь еще раз.

С точки зрения эстетики зал должен быть прежде всего удобным и привлекательным. Психологами доказано, что комфорт зала – освещение, акустика, вентиляция, сервировка стола, живые цветы, музыка – создает у потребителя хорошее настроение и повышает аппетит. Это достигается планировочным решением, художественной выразительностью и организацией внутреннего пространства (освещение, цвет и отделка стен, потолка, пола, декоративные средства – роспись, керамика, чеканка, цветное стекло и т.д.).

Интерьер ресторана, как и всякого другого предприятия общественного питания, включает планировочно-технологическое решение помещений, их освещение, цвет стен, пола, потолков, отделочные материалы, декоративное оформление торговых и банкетных залов. С решением интерьеров должно быть органически связано оформление технологического, торгового и холодильного оборудования в ресторане, стиль мебели, столового белья и посуды.

Красивый, со вкусом решенный интерьер, обеспечивая уютную обстановку и необходимый комфорт, способствует коммерческому успеху заведения.

Оригинальные дизайнерские решения современных кафе и ресторанов, их разнообразие поистине поражают. В разработке проекта участие дизайнера необходимо, но главное – его идея, отличительная черта, как правило, определяется тем, какой контингент посетителей будет обслуживать ресторан.

Другим важным моментом является совмещение целесообразности расположения помещений, удобства их расположения, эстетики и требований, предъявляемых санитарной службой к такого рода помещениям. Иногда особенности помещения сами подсказывают оптимальное решение. Существует немало удачных решений, которые родились именно потому, что само помещение требовало нестандартного решения.

Важный прием в решении современного интерьера ресторана – деление пространства торгового зала на отдельные зоны, секторы. На смену огромным залам прежних лет, где человек за столиком как бы терялся в пространстве и не всегда чувствовал себя уютно и непринужденно, пришли небольшие залы с различными формами связи между ними (например, раздвижные стены). В одном большом зале создаются уютные ниши и боксы путем применения невысоких перегородок, цветочниц и т. д. Кабинеты, перегородки, расположение столиков в виде амфитеатра – самое заурядное и даже неудобное помещение может стать неповторимым и запоминающимся.

Но следует помнить, что ресторан или кафе предназначены для клиентов: они платят деньги и обеспечивают заработок. Район расположения имеет значение для определения типа и уровня ресторана. В районе студенческих городков и промышленных предприятий наибольшего успеха могут добиться столовые самообслуживания и молодежные кафе.

В районе вокзалов и торговых центров внимание клиентов привлекут быстро и кафе, предприятия быстрого питания. А в зонах отдыха и в кварталах, где располагаются офисы крупных компаний, успех будут иметь дорогие элитные заведения.

Многие предприниматели следуют старой советской практике: днем заведение работает как столовая, кафе или ресторан, а вечером открывает двери клиентам как элитное заведение. Многие рестораны в дневное время реализуют бизнес-ланчи, т. е. то же самое, что наши привычные комплексные обеды.

При оформлении помещений ресторана учитываются его название, национальная кухня, особенности обслуживания и некоторые другие факторы.

Условно интерьеры делят на две группы: динамические и статические. Для первой группы характерно единство внутреннего объема зала, холла, лестницы, входа и наружной стены. Рестораны такого типа имеют часть зала, как бы вынесенную на свежий воздух. Посетитель, пришедший с улицы, сохраняет эмоционально-психологический настрой, который получил, осматривая, к примеру, архитектурные памятники или созерцая виды природы.

Отличаются замкнутостью внутреннего пространства зала интерьеры второй группы.

Элитным и VIP-ресторанам свойственна строгость в оформлении залов, что создает атмосферу торжественности и праздничности.

Комплексность оформления, создающая лицо предприятия, его индивидуальные черты, – основной принцип интерьера современного ресторана. Широко применяются сборно-разборные модульные конструкции, что позволяет трансформировать внешний вид зала за счет цвета, фактуры покрытий и т. п.

Интерьер ресторанов, баров и кафе не терпит холодных официальных материалов и тонов. Дерево, поролон, войлочные покрытия придают помещениям домашний уют.

Оформление интерьера определяется спецификой ресторана. Рестораны в виде «трактиров», «подвалов», «салунов», «гаражей» сами диктуют характер оформления помещений.

Существенную роль в интерьере ресторана играет мебель, которая должна гармонировать с его общим характером, отвечать эстетическим требованиям, предъявляемым к ней как к важному элементу интерьера. Форма мебели, ее цвет, расстановка – все это связывается с архитектурным решением зала, его декоративным оформлением. Конструирование современной мебели основано на антропометрии, т. е. на изучении размеров и пропорций человеческого тела с целью создания столов, стульев и других элементов мебелировки обеденных залов, обеспечивающих наибольшие удобства для посетителей.

Для более четкой связи официантов с производством и информации о готовности заказанных блюд используется световое табло, находящееся в торговом зале. По мере изготовления блюд марочница на своем пульте нажимает кнопку, и на табло в зале загорается номер официанта, заказ которого выполнен. Подобные установки работают теперь во многих ресторанах.

Для создания нормального температурного режима (температура 16–18°C, влажность воздуха 60–65 %) в торговых помещениях осуществляется кондиционирование воздуха. Однако чаще всего требующийся температурный режим поддерживается благодаря правильному устройству вентиляции и отопления. При этом обычно используется общая система приточно-вытяжной вентиляции, причем вентиляционные решетки, выходящие в торговые помещения, должны

быть декоративно оформлены. В торговых залах ресторанов, коктейль-барах следует устраивать самостоятельную механическую вентиляцию. Важную роль играет здесь высота помещений. Низкие торговые залы создают необходимость применения сравнительно дорогого оборудования.

Правильный выбор системы освещения, соблюдение гигиенических норм освещенности различных участков зала имеют одинаково большое значение как для посетителей, так и для работников ресторана. Кроме того, освещение играет большую роль и при оформлении интерьера.

Естественное освещение зала по одной стороне в современных ресторанах иногда сменяется двух-, трехсторонним и верхним естественным освещением, чем достигается связь интерьера с окружающим зданием ландшафтом. Чтобы создать видовой обзор местности вокруг ресторана, используются большие оконные витрины. В этом случае с наступлением темноты, когда вид ночного города и окружающей местности будет искажаться отражением внутреннего света, рекомендуется понизить яркость освещения зала или выключить ряд источников света. Одновременно следует увеличить яркость наружного света, например, с помощью направленного прожекторного освещения некоторых выразительных деталей окружающей местности. Свет способен «сделать» помещение более просторным или более уютным, широким или высоким. Он психологически воздействует на человека: может способствовать шумному оживлению или настраивать на тихую беседу, располагать к спокойствию.

Освещение залов имеет свои законы. Когда нужно быстро обслужить, например, участников съезда, форума, фестиваля, включается полный свет. Если посетители не спешат и хотят подольше посидеть и отдохнуть, освещение включается не полностью. При исполнении танцевальной музыки могут быть включены цветные прожекторы и различные иллюзионные приборы освещения. Надо учитывать, что окраска света (теплые или холодные тона) влияет на качество освещения, на вид освещенных предметов, особенно на вид блюд, а также на аппетит и общее настроение человека. Некоторые лампы дают белый или зеленоватый оттенок, который разлагает красную гамму цвета окружающих предметов. Блюда, освещенные такими лампами, имеют непривлекательный, неестественный вид, поэтому предпочтительнее лампы с теплыми цветовыми оттенками – желтоватым или розоватым.

Смешанное или комбинированное освещение – самая распространенная система освещения. При этой системе весь зал освещается общим не очень ярким светом, а некоторые места выделяются при помощи дополнительно направленных потоков света. Система смешанного освещения дает возможность при желании варьировать освещенность зала, направление светового потока,

создавать дополнительные световые эффекты, включая и отключая светильники. Местная подсветка фонариками, расположенными вблизи столиков, на стенах, на самих столах или под прозрачными столешницами, создает атмосферу интимности и уюта.

Ровная нескользкая поверхность, влагоустойчивость и сопротивляемость истиранию – основные требования к полам в ресторанах. До недавнего времени в большинстве ресторанов были широко распространены паркетные полы. Однако из-за повышенной влажности осенью и зимой они быстро приходили в негодность, а кроме того, требовали тщательного ухода. Чтобы паркетные полы стали влагостойкими, их покрывают бесцветным лаком, который образует водостойкую пленку, сохраняющуюся в течение 1–1,5 года. Эксплуатация паркетного пола, покрытого лаком, значительно легче, однако высокая стоимость и трудоемкий процесс укладки делают применение паркетных полов нерентабельным. Поэтому сейчас во многих ресторанах всю поверхность полов, за исключением танцплощадки, покрывают синтетическим ковром, чаще однотонным. По всей границе с паркетом танцплощадки ковер закреплен латунной полоской шириной 2 см. Широко используются ламинированные покрытия для пола.

Аналогичны и принципы оформления банкетного зала.

7.3 Характеристика торгового зала

Торговый зал - это основное помещение, где обслуживаются посетители. Одним из основных требований к планировке зала является четкая организация его связи с производственными помещениями – горячим и холодным цехами, сервизной, моечной столовой посуды, барами.

С точки зрения эстетики зал должен быть прежде всего удобным и привлекательным. Психологами доказано, что комфорт зала- освещение, акустика, вентиляция, сервировка стола, живые цветы на столах, музыка - создает у потребителя хорошее настроение, повышает аппетит.

С целью оборудования торгового и банкетного залов используется специальная мебель: столы обычные, банкетные и фуршетные, кресла, стулья, подсобные столы для официантов, в которых размещают запас столового белья и приборов для работы, серванты, передвижные сервировочные столики, холодильные шкафы для пива и воды.

К используемой в ресторанах мебели предъявляются повышенные требования по сравнению с мебелью, применяемой на других предприятиях общественного питания. Ресторанная мебель должна не только обладать эстетическими достоинствами, достаточной прочностью, легко поддаваться санитарной обработке, но и

обеспечивать максимальный комфорт для посетителя, создавая необходимые удобства для его отдыха.

Ресторанные столы отличаются от столов, применяемых на других предприятиях общественного питания, своими размерами, отделкой, характером использования. Большие размеры крышки ресторанный стола определяются более полной сервировкой, широким и разнообразным ассортиментом блюд. По традиции большой стол, уставленный яствами и напитками, символизирует гостеприимство, изобилие, комфорт. Как показала практика, наиболее приемлемая ширина ресторанный стола – 800–1200 мм. Этого вполне достаточно для сервировки и обеспечения удобства посетителей и обслуживающего персонала.

В ресторанах используются столы круглые диаметром 100 см, квадратные 90 90 см и прямоугольные 85 120 см и 90 80 см. Прямоугольная форма крышки стола удобна и позволяет экономнее использовать площадь обеденного зала. Так, для того чтобы разместить 12 человек, требуется прямоугольный стол длиной 3,6–4,2 м, который займет площадь около 3,5 м², в то время как круглый стол на 12 человек займет около 5,5 м². Кроме того, прямоугольные и квадратные столы можно при необходимости сдвигать в один ряд. В тех ресторанах, где применяют круглые столы, их обычно размещают в центральной части зала, а прямоугольные – вдоль стен.

Длина прямоугольных столов определяется из расчета 670–700 мм на человека с учетом возможной ширины кресла 550–630 мм. В раздвижном столе три вкладные доски различной ширины, что позволяет использовать его как четырех– или шестиместный. Сочетания столов всех указанных видов при правильной расстановке обеспечат посетителям наибольшие удобства и позволят рационально использовать полезную площадь зала. Так, при сочетании шести– и четырехместных прямоугольных столов можно получить стол на 10 человек. Возможность составления столов в ряды обеспечена их одинаковой шириной и прямыми углами.

Часто в ресторанах столы покрывают скатертями. Но иногда посетителей обслуживают без скатертей. При этом хорошо отделанную, с красивой текстурой крышку стола накрывают небольшими салфетками. Эти два различных вида обслуживания определяются разницей в материалах и конструкции столов. Ресторанные столы, предназначенные для обслуживания со скатертями, как правило, изготавливаются из древесины. Чтобы обеспечить устойчивое положение предметов сервировки, на крышку стола целесообразно наклеить серое сукно или мягкую ткань или под скатерть надевать чехол из холста на шнурках или резинке, удобный для смены и стирки. Этот способ рекомендуется также для ресторанов, работающих днем в качестве столовых. Столы здесь обычно покрыты пластиком. Днем посетители

обедают без скатертей, а к вечеру на крышки столов натягивают чехлы и накрывают столы скатертями. Однако применение индивидуальных салфеток вместо общей скатерти более гигиенично и позволяет использовать для покрытия крышек столов эстетически привлекательные декоративные цветные пластики.

К ресторанным столам относятся банкетные и фуршетные столы. Фуршетный стол несколько выше обычного ресторанный, 1000–1100 мм, ширина 1200–1500 мм. Длина банкетного стола определяется из расчета 60–80 см на человека. При организации банкета могут быть использованы квадратные или прямоугольные обычные обеденные столы. Из них составляют банкетный стол необходимых размеров. Ширина банкетного стола 1000–1200 мм. Применяются также разборные столы с крышками и складными ножками, которые могут быть использованы для устройства выездных фуршетов и буфетов.

Фуршетные столы применяются главным образом в ресторанах при обслуживании приемов, когда приглашенные едят и пьют стоя. Их можно использовать для накрытия «шведского стола».

Сервируют фуршетный стол заранее. Множество блюд с закусками, бутылок с напитками, тарелок, рюмок, фужеров, столовых приборов, которые ставят на стол одновременно, требуют больших, чем у обычного ресторанный стола, размеров крышки. Наиболее целесообразная ширина фуршетного стола – 1200–1500 мм. Поверхность крышки обивают или накрывают сукном. Столы накрывают банкетными скатертями. Стол ставят в длину в зависимости от количества приглашенных из расчета один погонный метр с двух сторон на 8 человек.

Ресторанное кресло должно обеспечивать удобное положение человека не только во время еды, но и во время отдыха, беседы.

Обычно кресла несколько шире и глубже стульев, но чрезмерная ширина делает их громоздкими и неэкономичными, особенно в залах, где используются прямоугольные столы, – слишком широкие кресла могут не соответствовать длине стола. Квадратные столы дают большую возможность для применения широких кресел, так как ширина кресла при всех условиях будет меньше ширины стола.

В ресторанах подбор столов и кресел к ним зависит от художественного решения интерьерера. Лучше всего, когда каркасы столов и стульев (кресел) из одного материала, одинаково обработанного и окрашенного. На практике в ресторанах чаще всего применяют деревянные столы (при обслуживании со скатертями) в сочетании с креслами на металлическом основании. К большим ресторанным столам, накрываемым скатертями, не следует ставить малогабаритные стулья, они кажутся чересчур миниатюрными, а столы – огромными.

Для подготовки блюд к подаче применяются подсобные столы, на них также ставят использованную посуду. Как правило, они

изготавливаются из такого же материала, что и обеденные столы в зале. Высота этих столов должна соответствовать высоте обеденных столов, длина и ширина 500 500 или 600 800 мм.

Передвижные сервировочные столики предназначены для транспортировки блюд к обеденному столу. Монтируются они на двух, трех или четырех колесах. Сервировочные столики могут быть с электроподогревом. Оптимальная высота их 720 мм.

Серванты (шкафы официантов) предназначены для хранения запаса столовых приборов, столового белья и т. п. Верхняя крышка серванта, оклеенная пластиком (иногда с дополнительной откидывающейся доской), выполняет функции сервировочного стола. В первом ряду сверху в серванте шесть ящиков: четыре из них – для чистых приборов; один – для использованных (с металлической вставкой для переноски приборов); ящик для сбора пробок и т. п.; справа – три ящика для стекла, фарфора и белья; слева – ящик для использованного белья.

Серванты должны быть оформлены под стиль остальной мебели в зале. Располагают их в местах у колонн, в простенках и других местах, которые не привлекают внимания. Однако официанту, находящемуся у серванта, должна быть хорошо видна та часть зала, которую он обслуживает.

Вопросы:

1. Расскажите основные виды мебели и инвентаря для гостиниц.
2. Как формируется внутренний дизайн гостиниц?
3. Что такое декоративное оформление интерьера?
4. Какие нормативные документы используют при проектировании гостиничной деятельности?
5. Назовите методы формирования и реализации гостиничного продукта.
6. Дайте краткую характеристику СНиП и ГОСТ.

8 БУФЕТЫ, БАРЫ, ИХ ХАРАКТЕРИСТИКА

8.1 Классификация баров, их планировка

Бар – предприятие общественного питания, где посетителей обслуживают за барной стойкой, сочетая с обслуживанием в зале за столиками.

Бары размещают в зданиях на центральных улицах и проспектах города, при гостиницах, в аэропортах, казино, ресторанах, где оборудуют отдельное помещение для организации работы коктейль-бара и коктейль-холла. При планировке бары должны органично вписываться в общую группу торговых помещений, но вместе с тем они индивидуальны по устройству, оборудованию и оформлению. Для отделки помещения зала бара используют материал, который обладает высокой прочностью, декоративностью, огнестойкостью, легко моется, очищается от пыли и имеет хорошую изоляцию. Бары имеют названия,

связанные с местом их расположения, например бар «Погребок», спецификой ассортимента блюд, обслуживания, национальными особенностями, целевым назначением, например «Гриль-бар», «Пивной бар». Помимо вывески у входа в бар имеется табличка с указанием времени работы и класса предприятия.

По уровню обслуживания бары делятся на три класса: люкс, высшего класса, первого класса.

Бары люкс отличаются высоким классом архитектурно-художественного оформления торговых помещений и технического оснащения, изысканностью интерьера, высоким качеством обслуживания, широким ассортиментом напитков, отечественных и зарубежных, богатым выбором фирменных изделий и блюд. Обслуживающий персонал бара (метрдотели, официанты, бармены и повара) имеет высокую квалификацию. Бары люкс оснащаются высококачественной металлической и фарфоровой посудой, комплектами приборов для разных закусок и блюд. При обслуживании банкетов и приемов, которые проводятся в барах, применяются фирменная фарфоровая и хрустальная посуда, мельхиоровые приборы. В барах люкс организуется отдых для посетителей: можно послушать музыку и концерты в исполнении артистов и ансамблей, поиграть на бильярде. В качестве дополнительной услуги для гостей организуется прием заказов на вызов такси.

Бары высшего класса также отличаются оригинальностью интерьера и комфортностью. Удобная и прочная мебель гармонирует с архитектурным оформлением зала. Освещение бара делается не слишком ярким. Свет от светильников направляется на стены и потолок. В вечернее время в баре организуются музыкальные шоу и выступления музыкантов и певцов.

Ассортимент реализуемых напитков и закусок отличается оригинальностью и изысканностью. В барах высшего класса используется высококачественная столовая посуда и приборы. Обслуживают посетителей специалисты высокой квалификации – метрдотели (администраторы зала), бармены, официанты и повара.

Бары люкс и высшего класса должны иметь сувениры, фирменные обложки для меню, разнообразные проспекты, приглашения с эмблемой предприятия как на русском, так и на иностранных языках.

Работникам бара люкс и высшего класса рекомендуется выдавать форменную одежду единого образца, сочетающуюся с интерьером, например, по цвету.

В барах первого класса в интерьере используют декоративные элементы, создающие единство стиля. На столах с полиэфирным покрытием вместо скатертей допускается использовать индивидуальные льняные салфетки. В барах первого класса звучит не «живая» музыка, а с используется стереофоническая радиоаппаратура и видеотехника.

Ассортимент напитков и закусок разнообразный, но несложного приготовления. Обслуживание осуществляют бармены за барной стойкой и официанты за столиками.

В зависимости от ассортимента реализуемых напитков, закусок и блюд бары подразделяют на винные, пивные, коктейль-бары, коктейль-холлы, а также гриль-бары, экспресс-бары, десерт-бары.

Винный бар реализует крепкие алкогольные напитки, водку, ликеры, виски, коньяк, ром и т.д. В меню включаются вина, винные напитки, смеси из вин – глинтвейны, крющоны, пунши, а также безалкогольные напитки – соки, минеральная и фруктовая вода. В винном баре посетителям предлагаются несложные по приготовлению закуски, бутерброды с разными гастрономическими продуктами, сэндвичи, сосиски, а из покупных товаров фисташки, жареный миндаль, соленый арахис и кондитерские изделия. Винные бары обычно размещаются при гостиницах, ресторанах и казино. Число посадочных мест для посетителей колеблется от 25 до 75. Оформление зала отвечает современным требованиям и стилю.

Пивной бар – предприятие, где посетителям предлагаются в широком ассортименте бочковое и бутылочное пиво разной крепости и от разных производителей, холодные и горячие закуски. Из холодных блюд в меню включают бутерброды с разными гастрономическими продуктами, сыры, соленую рыбу, воблу вяленую, копченую, вареные раки, креветки. Из горячей закуски – сосиски (сардельки) с несложным гарниром, гамбургеры, хот-доги. Из покупных товаров – картофельные чипсы, соленую соломку, орешки, минеральную и фруктовую воду. В пивных барах реализация крепких алкогольных напитков запрещена.

Коктейль-бар обычно размещается при гостиницах и ресторанах. Здесь в широком ассортименте приготавливаются и реализуются смешанные напитки (коктейли), крепкие, десертные с фруктами, слоистые, пунши и др. В меню коктейль-бара включают канапе с икрой, ветчиной, колбасой, оливки, маслины, соленый миндаль и фисташки, а также в ассортименте фрукты и кондитерские изделия. Обслуживание осуществляется барменом и официантами. В небольших барах обслуживает гостей только бармен.

Гриль-бар отличается от остальных баров ассортиментом реализуемых блюд. Самыми распространенными блюдами в таких барах являются курица-гриль, шашлык, люля-кебаб, рыба-гриль, барбекю, которые могут подаваться с разным гарниром, соусом и зеленью. Все блюда готовит повар в присутствии посетителей. Иногда функции повара выполняет бармен. Обслуживание осуществляется за барной стойкой барменами и за столиками официантами.

Десерт-бар – один из видов безалкогольного бара. Десерт-бар отвечает таким критериям, как разнообразие и оригинальность 1 ассортимента, высокая культура производства и обслуживания, комфорт.

Посетителю предлагаются разнообразные популярные напитки и сладкие блюда. В меню включают морсы, желе, самбуки, фруктовые салаты, мороженое с разными наполнителями, пирожные, варенье и т.д. Десерт-бар может быть большим типа ресторана и маленьким (быстрого обслуживания).

8.2 Оборудование, инвентарь и посуда, применяемые в барах

Оборудование торговых залов баров в основном одинаково. Бар предполагает наличие барной стойки высотой до 1,2 м – рабочего места бармена, где он не только принимает заказы, но и готовит некоторые напитки, изделия и отпускает продукцию непосредственно посетителю или официанту. Барные стойки оформляют ярко, красочно. Они могут быть разные – длинные и небольшие. В барах с большим количеством посадочных мест устанавливают барную стойку с несколькими рабочими местами для барменов. С наружной стороны стойки располагают табуреты с высотой сиденья 105 см.

Организация рабочего места бармена имеет большое значение при обслуживании посетителей. Барная стойка, за которой работает бармен, состоит из верхней части, где обслуживаются посетители и осуществляется подача напитков и закусок, и нижней части – рабочего места бармена, где происходит приготовление и оформление этих напитков, блюд и изделий. Рабочее место бармена должно быть хорошо освещено, иметь мойку с подведенной к ней горячей и холодной водой. Витрина бара должна иметь зеркальные витражи и хорошее освещение. Правильное и красивое оформление витрины бара и барной стойки – один из главных элементов подготовки бара к обслуживанию. Бармен выставляет на витрину бутылки с алкогольными и безалкогольными напитками, кондитерские изделия, фрукты и т.п. согласно меню и прейскуранту. Бармен не должен загружать витрину лишними предметами, бутафорией. Витрина должна выполнять свою основную функцию - демонстрировать продукцию бара, рекламировать услуги.

Оснащение бара торгово-технологическим оборудованием, инвентарем и посудой определяется характером производства, снабжения и обслуживания, а также его размещением (при ресторане или отдельно расположенное).

Перечислим основные виды профессионального оборудования бара.

Блендеры.

Блендер – незаменимое оборудование, когда нужно что-то быстро перемешать и взбить. С помощью профессионального блендера готовят подливки, пюре, паштеты, соусы и кремы. Его наличие не только ускоряет рабочий процесс, но и сказывается на качестве продукта. Консистенция фруктового джема или пряного соуса не получится такой нежной, если готовить их вручную.

Миксеры для коктейлей

Миксеры для коктейлей должны обязательно присутствовать в любом баре. Молочные коктейли любят и взрослые, и дети. Эта позиция в меню всегда пользуется успехом. А значит, что покупка миксера оправдана.

Кофемолки

Кофемолки определяют качество помола, от которого зависит вкус ароматного кофе.

Кофемашины

Кофемашины – обязательное оборудование в любом баре. Кофе пользуется популярностью круглый год. Кофе пользуется огромной популярностью и, чем шире будет представлена кофейная карта, тем на большую прибыль можно рассчитывать.

Ледодробилки

Ледодробилки измельчают лед, который, в свою очередь, позволяет придать любому напитку новый освежающий вкус.

Ледяную крошку используют не только для охлаждения напитков. С его помощью сервируют блюда, готовят салаты, охлаждают посуду для рыбы или икры.

Барные комбайны

Барные комбайны способны заменить несколько единиц оборудования. Они выполняют функции и соковыжималки, и блендера, и измельчителя льда, и миксера. Выбор в пользу покупки такого комбайна позволяет сэкономить место на барной стойке. Но для заведений с большим потоком клиентов такого оборудования из-за недостаточного объема продукта на выходе будет не хватать. Тогда выгоднее иметь каждый из видов оборудования в отдельности.

Соковыжималки Соковыжималки нужны не только для фреш-бара. Напиткам в любом меню уделяется немало внимания. Профессиональные соковыжималки рассчитаны на большие нагрузки. Не забывайте, что сок необходим не только в качестве непосредственно напитка, но и для приготовления десертов и соусов.

Шоколадницы это аппараты для приготовления горячего шоколада. Мало того что шоколадница готовит вкусные напитки – шоколад, глинтвейн, глог, чай, она может стать полноценной частью интерьера.

Граниторы

Граниторы используют для приготовления холодных десертов. Агрегаты названы так в честь популярного итальянского десерта гранито, который имеет консистенцию мокрого снега с разными фруктовыми вкусами и прекрасно охлаждает.

Это оборудование способно приготовить смузи, замороженный сок.

Сокоохладители Сокоохладители предназначены для охлаждения соков и поддержания низких температур длительное время. Оборудование отличается по количеству и вместительности контейнеров, в которые наливаются соки.

Инвентарь в достаточном количестве во многом определяет успешную работу бара.

Самый минимальный набор инвентаря для маленького бара состоит из следующих компонентов: шейкеров разной вместительности, мерного стаканчика или джиггера, барной ложки с витой ручкой, риммера, коврика для посуды и джиггера. Количество инвентаря во многом зависит от работающих за стойкой барменов. Для каждого нужны отдельные наборы, тщательно выбранные хозяевами заведения из внушительного списка, который обычно предлагается на рынке. Предварительно анализируется посещаемость и концепция работы бара! Более крупные бары могут позволить себе расширить список инвентаря для приготовления коктейлей. Например, приобрести бутылки для флеринга и миксов, сифоны и гейзеры различной формы, мадлеры, лимонадавилки, декоративные бокалы, пивные башни.

В барную ложку вмещается пять стандартных миллилитров. Благодаря этому отмерить необходимое количество сиропа или ликёра бармену довольно просто. Главная особенность барной ложки заключается в форме и длине ручки. Длина варьируется от 20 до 50 сантиметров – инвентарь должен без проблем доставать до дна самого глубокого стакана с узкой горловиной. Общеизвестного стандарта у длины нет. Форма ручки чаще витая, но встречаются также плоские образцы. Однако удобнее для приготовления популярных слоистых коктейлей именно витая ручка. Спираль служит отличной направляющей для жидкости, льющейся барменом непосредственно на ручку ложки.

Джиггеры

Свое название небольшое мерное приспособление получило не просто так. Джиггер обозначает единицу измерения. Если перевести их в миллилитры, то получится 40 мл – обязательный объем одного из соединенных стаканчиков. Второй может иметь разные объемы.

Внешне все мерные стаканчики бармена похожи друг на друга – два конуса, что спаяны между собой. На самом же деле существует два вида джиггеров. Отличаются они лишь объемами:

Американские джиггеры имеют емкости объемами 44 и 22 мл.

Европейские джиггеры чуть больше по размеру – 25 и 50 мл соответственно.

Стрейнер – барное сито. Он работает по принципу кухонного сита, только имеет другую форму. Чаще это пластина с отверстиями. Она окружена широкой пружиной и имеет ушки для удобства фиксации стрейнера. Чтоб держать приспособление имеется длинная ручка.

Стрейнеры необходимы при работе с отдельными видами шейкеров.

Шейкер – это специальный закрытый сосуд для приготовления коктейлей путём встряхивания.

Различают четыре вида шейкеров, но два из них используются барменами чаще остальных. Это европейский или классический инвентарь и бостонский. Классический шейкер имеет несколько названий. Его называют европейским, континентальным, а также кобблером. Состоит он из стакана или колбы, сита и крышки. Этот вид шейкера наиболее распространенный за счет удобства использования. Но профессиональные бармены не ищут легких путей. Для них более предпочтителен бостонский шейкер, который еще называют американским. Он состоит из двух стаканов, которые накладываются друг на друга. У каждого из них своя функция. Один стакан имеет больший диаметр. Он выполнен из металла и является основой шейкера. Второй стакан поменьше. Он может быть также металлическим или стеклянным. Его функция – смешивание.

В бостонском шейкере коктейли готовятся намного быстрее, но необходимы некоторые навыки, чтоб обращаться с ними правильно.

Реже бармены используют французский или парижский шейкер. Он немного напоминает бостонский: также состоит из двух частей, одна из которых – стакан, а вторая – крышка чашеобразной формы.

Последний вид это спид-шейкере. Он представляет собой металлический стакан, в котором смешиваются компоненты.

Выделяют посуду для стойки (креманки, стаканы, бокалы, фужеры, пивные кружки, рюмки).

посуду и предметы для сервировки (блюда, чашки, салфетницы, столовые наборы, вазы, графины, подсвечники).

8.3 Назначение буфета

Рестораны имеют буфеты трех видов – основной буфет, кофейный и буфет-хлеборезку.

Основной буфет предназначен для отпуска вино-водочных изделий, пива, безалкогольных напитков, фруктов, кондитерских и табачных изделий. Он оборудован подсобным помещением для хранения запаса товара; прилавком с витриной, где выставляется товар; холодильным шкафом для охлаждения напитков. На прилавке должны находиться весы и мерные стаканчики. Буфет обязательно оборудуется раковиной, к которой подведена холодная и горячая вода.

Кофейные буфеты оборудуют в ресторанах люкс и высшего класса. Они предназначены для приготовления и отпуска кофе, чая и шоколада. В кофейных буфетах устанавливают кофемолку, кофеварку, электрические чайники. Для охлаждения сливок, молока, кремовых кондитерских изделий в буфетах устанавливается холодильный шкаф, для хранения мороженого – холодильный прилавок.

Буфет-хлеборезка предназначен для хранения, нарезки и отпуска хлеба и хлебобулочных изделий. В буфетах устанавливаются шкаф со

стеллажами для хлеба, хлебoreзка, столы, буфет укомплектовывается ножами. Для удаления хлебных крошек должны иметься совок и щетка.

Вопросы:

1. Каковы основные требования, предъявляемые к моечным столовой посуды?
2. Каковы основные требования, предъявляемые к сервизной ресторана?
3. Основные характеристики подсобных помещений ресторана.
4. Как определить численность мойщиков кухонной посуды?
5. Как определить количество моечных столовой посуды?
6. Сколько залов может обслуживать одна моечная столовой посуды?

9 СЕРВИЗНАЯ, МОЕЧНАЯ СТОЛОВОЙ ПОСУДЫ, БЕЛЬЕВАЯ, ГЛАДИЛЬНАЯ

9.1 Назначение сервизной, особенности расположения

Сервизная относится к числу важнейших вспомогательных служб торгового зала ресторана. Она обеспечивает постоянное наличие необходимого ассортимента посуды, контролирует потери, проводит выдачу и прием всех предметов сервировки, организует учет и списание, выдает обменный фонд посудомоечной отделению.

Сервизная – одно из торговых помещений, где хранятся столовая посуда, столовые приборы и осуществляется их выдача ответственному лицу. При отсутствии бельевой в сервизной допускается хранить небольшое количество скатертей и салфеток.

Сервизная размещается рядом с моечной столовой посуды. Здесь устанавливают шкафы, подвесные полки, стеллажи, ящики для хранения посуды и стол для выдачи посуды.

Правильная организация хранения посуды имеет большое значение для продолжения срока пользования и уменьшения потерь от боя. Весь стеклянную посуду целесообразно хранить в пластмассовых контейнерах размером 400x600x180 мм. Они также удобны для хранения всего фарфоровой посуды, кроме тарелок и тарелок. Возможность штабелирования контейнеров позволяет при небольшой площади сервизной иметь в работе весь необходимый ассортимент посуды и принадлежностей.

Столовые приборы – ножи, вилки, ложки – хранят отдельно в специальных ящиках. Посуду сортируют по виду материала – из хрусталя, фарфора и металла и по виду использования – глубокая, столовая, закусочная и т.д. и хранят раздельно.

Организация выдачи и приема посуды – важный элемент работы сервизной. Перед началом работы официанты подают письменную заявку на необходимую посуду и предметы сервировки. В заявке указывается название и количество предметов, дата получения, фамилия официанта и личная подпись. После сдачи учетчик посуды проставляет в графе «сдано» количество возвращенных предметов. В графе

«Недостача» указывает количество отсутствующих предметов. Причины нехватки выясняются немедленно и принимаются меры к его возмещения. При наличии разбившегося посуды составляется акт установленной формы, согласно которому его ежедневно списывают.

Существует несколько вариантов отпуска посуды и приборов в ресторанах. В первом варианте ответственность за сохранность находящейся в обращении посуды, приборов и инвентаря возлагается на бригадира официантов, ему отпускают приборы из сервизной под отчет, он выдает их официантам и сдает в конце рабочего дня в сервизную. Во втором варианте устанавливается бригадная ответственность, которая оформляется договором. В третьем варианте посуду в требуемом ассортименте ставят на раздачу. Иногда ответственность за сохранность посуды возлагается на метрдотеля.

В конце рабочего дня подсчитывается количество посуды, находящейся в обращении, и в случае необходимости составляется акт на бой или порчу. В акте указываются наименование разбитой, испорченной посуды, ее количество и причина, по которой она пришла в негодность. Акт подписывается комиссией из трех человек; в журнале учета посуды, приборов делается соответствующая запись.

По нормам оснащенности в ресторанах на одно место предусмотрены два комплекта посуды и приборов.

9.2 Назначение моечной столовой посуды

Моечная ресторана предназначена для мытья посуды и приборов. Моечное помещение должно находиться рядом с торговым залом, раздаточной и сервизной, что позволяет организовать четко, без задержек работу по сбору использованной посуды и ее мытью. Прием использованной посуды осуществляется через окно в моечном отделении; рядом с окном устанавливают производственный стол для очистки тарелок от остатков пищи, обитый линолеумом для предотвращения боя и уменьшения шума. Столовая посуда сортируется по видам, моется, ополаскивается и сушится. Для мытья столовой посуды (фарфоровой и мельхиоровой), приборов и стеклянной посуды (стаканов, фужеров, рюмок и т.д.) используют посудомоечные машины или ванны (ручной способ). Посудомоечные машины предусматривают три режима мытья в трех отделениях: в первом отделении при температуре воды 45–48°C посуда обмывается и обезжиривается с помощью моющих средств, во втором отделении при температуре воды 50–55°C она моется и дезинфицируется в 10%-ном растворе хлорной извести, в третьем отделении при температуре 90°C посуда ополаскивается. Потом посуду укладывают для просушки на стеллажи.

Мытье столовой посуды ручным способом осуществляется в ванной с тремя отделениями с использованием моющих и дезинфицирующих

средств. Для предохранения посуды от боя на дно ванн кладут резиновые коврики. Столовые приборы после мойки складывают в металлические сетки с ручками и опускают в кипящую воду для стерилизации. Стекланную и хрустальную посуду моют в двух ваннах. В первой ванне температура воды должна быть 40–50°C, здесь ее моют, во второй – температура 50–55°C, здесь ее ополаскивают. Мельхиоровую посуду моют мягкой мочалкой с мылом, темные пятна удаляют содовым раствором. Затем ее моют горячей водой и протирают полотенцем. Мельхиоровая посуда без серебряного покрытия, имеющая пятна, не используется, так как открытая латунь может вызвать отравление.

9.3 Оборудование моечной, его расстановка согласно правилам мытья

Процесс мойки должен быть механизирован: устанавливаются посудомоечная машина для мытья столовой посуды и приборов.

На полу перед ваннами должны лежать резиновые коврики или решетчатые поставки для сотрудников.

На стены вывешиваются инструкции по правилам мытья посуды, инвентаря, правила обработки ветоши, правила приготовления хлорного раствора.

Процесс мытья столовой посуды осуществляется вручную или с помощью посудомоечной машины требуемой производительности. Если мойка осуществляется вручную, то в отделении устанавливают 7 моечных ванн: две - для мытья стекланной посуды, две - для мытья принадлежностей, три - для мытья тарелок и специальной посуды. Если используется посудомоечная машина количество ванн уменьшается, но это уменьшение согласовывают с санитарной службой.

В посудомоечной отделении устанавливается следующее оборудование:

- Ванны моечные - 5-7 шт.
- Машина посудомоечная - 1 шт.
- Стол-прилавок для использованной посуды;
- Стол-прилавок для выдачи чистой посуды;
- Стол с урной для сбора пищевых отходов и мусора;
- Столы производственные для работы мойщиков посуды;
- Сушилки настенные для тарелок;
- Сушилки электрические для сушки полотенец;
- Шкаф для хранения моющих и дезинфицирующих средств, инвентаря для уборка;
- Аптечка первой помощи.

Организация работы посудомоечного отделения крупного ресторана (150 мест и больше) следующая.

Перед началом работы один из мойщиков посуды получает в сервисная по заявке обменный фонд посуды из фарфора, стекла, металла, а также принадлежности. В течение рабочего дня использованную посуду и приборы немедленно обмениваются официантом в посудомоечной отделении на чистую. Такой порядок работы полностью исключает непроизводительные затраты времени у официантов на обмен посуды, способствует ритмичной работе, ускоряет обслуживание клиентов, уменьшает потери посуды.

Процесс мытья состоит из этапов :

- очищают от остатков пищи. Для этого устанавливается контейнер на 40л. с широким верхом с крышкой, в него помещают мусорный мешок.
- смывают щетками в ванной или душе остатки пищи.
- помещают на кассеты (посуду, стаканы и приборы отдельно).
- загружают в машину и включают ее.
- по окончании процесса мойки посуду из машины вынимают, раскладывают по размерам на стеллаж для сушки столовой посуды, инвентарь в кассеты.
- обработка щеток для мытья посуды.

Щетки для мытья посуды после окончания работы очищают, замачивают в горячей воде при температуре не ниже 45 С с добавлением моющих средств, дезинфицируют или кипятят, затем промывают проточной водой, просушивают и хранят в специально отведенном месте.

9.4 Бельевая, гладильная

Бельевое хозяйство является важной и сложной составляющей сервисного обслуживания гостиницы. Бельевые хозяйство номерного фонда функционирует в каждом предприятии гостиничного хозяйства независимо от категории гостиницы, наличии специального персонала, оснащённости помещений оборудованием и инвентарем для чистого и грязного белья (грузопассажирские лифты, тележки для перевозки белья).

На каждом этаже предприятия гостиничного хозяйства организуют специальное помещение для хранения чистого и сбора грязного белья. Главное помещения для чистого белья сочетается грузовым лифтом с поверхностными бельевыми комнатами, в которых предусматривается место для починки и глажка белья. Главное помещение для грязного белья сопряжено с поверхностным белье проводом. Иногда помещения для хранения использованного белья обустраивают в подвале.

На предприятиях гостиничного хозяйства (вместимостью до 300 мест) определен норматив площади 0,33-0,39 на одно койко-место. Установлена также норма на шкафы (бельевые) в хозяйственных

комнатах небольших гостиничных предприятий: 0,06-0,04 м² на одно место, на гардеробные шкафы персонала: 0,07-0,05 м² на одно лицо.

Помещение для сбора чистого белья оснащают стеллажами, столом для проверки белья на целостность и оформления сопроводительных документов.

Помещение для грязного белья оснащают контейнерами или тележками для сбора и сортировки белья, столом для оформления сопроводительных документов.

Доставку белья в прачечную осуществляют в определенное для каждого этажа время.

В прачечной грязное белье принимают по количеству, степени загрязнения и целым (разрывы, повреждения) и проводят дополнительное сортировки.

Ежедневно выстиранное и выглаженное белье раскладывают в чистые коляски и с сопроводительными документами отправляют на этажи. Выстиранное белье доставляют по графику.

Чистое белье размещают по наименованию на стеллажах в помещениях для чистого белья. Это позволяет вести учет белья на этаже.

Для ритмичной работы горничных, недопущения проблем относительно недостаточности белья проводится ее расчет в соответствии с потребностями номеров.

Определение количества белья зависит от категории гостиничного предприятия.

На предприятиях гостиничного хозяйства в разных странах существуют неодинаковые подходы к расчету количества необходимого белья для одного места.

Комплектование белья на одно место осуществляют из расчета две простыни или одно простыню и пододеяльник; наволочка, один махровое полотенце и один льняной.

В отелях высших категорий комплект белья дополнительно содержит: малый махровый полотенце; полотенце для лица; полотенце для ног салфетки для ванны.

Списание белья определяется степенью износа, на который влияет качество самого белья, частота стирки, транспортировки, условия хранения.

Бельевое хозяйство гостиницы включает в себя центральную бельевую чистого белья, центральную бельевую для грязного белья (отсутствует при наличии в гостинице прачечной); поэтажные кладовые для грязного белья и суточного запаса чистого белья, склады (новое белье) - площади. Площадь центральной бельевой должна быть не менее 6 кв.м для гостиниц вместимостью 15-20 мест; 16 кв.м для гостиниц вместимостью 50-100 мест; 30 кв.м для гостиниц вместимостью 200-500 мест; 45 кв.м для гостиниц вместимостью 800-1000 мест.

Количество комплектов постельного белья и полотенец должно обеспечивать следующую периодичность смены белья:

- постельного белья раз в 3 дня;
- при заселении иностранцев - ежедневно;
- смена полотенец - ежедневно.

Помещения, где находится чистое или грязное белье, должны быть окрашены масляной краской (за два раза) или облицованы глазурованной плиткой.

В комнатах для хранения чистого белья должны быть установлены шкафы или стеллажи, полки которых покрываются клеенкой или пластиком, а в помещениях для хранения грязного белья - напольные стеллажи высотой 30 см или деревянные лари, окрашенные масляной краской светлых тонов, раковины с подводкой холодной и горячей воды.

Полы в бельевых помещениях покрываются линолеумом, пластиком или метлахской плиткой.

Комплекты дополнительных постельных принадлежностей (наматрачников, подушек, шерстяных одеял и так далее) хранятся в специальных шкафах дежурного персонала.

При приеме и выдаче чистого и грязного белья одним и тем же работником предусматривается наличие двух разных халатов для работы (при приеме и сортировке грязного белья должны использоваться индивидуальные средства защиты: косынка, халат, резиновые перчатки). После приема грязного белья работник должен вымыть руки и сменить халат.

Центральная бельевая, кладовые помещения, где находится чистое и грязное белье, должны ежедневно убираться: протираются стеллажи (шкафы) или лари, столы для персонала, моются полы; еженедельно проводится генеральная уборка с мытьем стен, дверей и удалением пыли с потолка.

В служебных помещениях не должны находиться посторонние предметы и личные вещи.

Стирка белья проживающих при отсутствии прачечной, может производиться горничными или специально выделенным работником только в специально оборудованном помещении. Категорически запрещается стирка белья в номерах и служебных помещениях.

При отсутствии в гостинице прачечной, администрацией должен быть заключен договор на стирку белья с фабрикой-прачечной города.

В больших ресторанах организуют бельевые для хранения скатертей, салфеток, полотенец, ручников и т.д. Белье хранят на стеллажах по наименованиям и размерам. Скатерти складывают стопками по 25 шт., салфетки, полотенца и ручники – книжками по 25 шт. Скатерти можно также хранить на подвесных съемных штангах (остается только одна центральная складка), салфетки и ручники – на стеллажах.

Использованное белье, рассортированное по наименованиям, находится в специальных ящиках. Доставлять его в прачечную лучше всего в специальных брезентовых мешках, которые целесообразно не завязывать, а шнуровать.

Рядом с бельевой организуют ручную глажку белья и форменной одежды.

Вопросы:

1. Расскажите о специализированной посуде и предметах сервировки.
2. Соответствие виду и поводу застолья, сочетание с меню.
3. Правильное расположение предметов сервировки.
4. Рассмотрите историю сервировки и использования посуды.
5. Какие имеются разновидности сервировки стола и используемую посуду?
6. Рассмотрите нормы оснащения предприятий общественного питания посудой.

10 СТОЛОВАЯ ПОСУДА, БЕЛЬЕ

10.1 Классификация посуды

На предприятиях общественного питания используется посуда различных видов: фарфоровая, фаянсовая, керамическая и деревянная, стеклянная, хрустальная и металлическая.

Фарфоровая посуда отличается легкостью, прозрачностью и изяществом. При легком ударе по краю фарфорового изделия оно издает тонкий звук. Используется в основном в ресторанах, барах высокого разряда с обслуживанием официантами. В ресторанах и барах класса «люкс» и высшего класса используется посуда, изготовленная по специальному заказу. Она имеет фирменный знак или рисунок.

Фаянсовая посуда в отличие от фарфоровой – непрозрачная, с более толстыми стенками, она менее прочна. Используется в ресторанах первого класса.

Керамическая и деревянная посуда используется для подачи национальных блюд и напитков. Майоликовая и гончарная керамическая посуда, выполненная из глины, покрыта глазурью.

Стеклянная и хрустальная посуда используется в ресторанах и барах для сервировки столов, для вино-водочных изделий и напитков. Для торжественных случаев – приемов, банкетов - применяется хрустальная посуда. Для производства хрусталя используют лучшие сорта стекла, добавляя в него свинец и серебро. Хрустальная посуда отличается высокой прозрачностью, игрой света, отражающегося в гранях, и звоном.

Ассортимент фарфорово-фаянсовой посуды весьма разнообразен:

- тарелка для хлеба диаметром от 16 до 18 см;

- десертная тарелка диаметром от 20 до 22 см, используется при подаче десерта, фруктов, сыра и для небольших холодных закусок;
- закусочная тарелка диаметром от 26 до 28 см, применяется для холодных и горячих закусок, холодных мясных блюд, горячих сладких блюд с соусом;
- большая тарелка диаметром от 28 до 31 см, используется как основная тарелка для мясных блюд и как подставная тарелка под суповую тарелку;
- тарелка для гарнира диаметром от 27 до 32 см, применяется для подачи гарнира или блюд с гарниром;
- тарелка для рыбы – длина от 33 до 37 см, ширина от 23 до 26 см, используется для подачи рыбных блюд;
- тарелка-менажница – используется для фондю (блюда из сыра, вина и белого хлеба), подачи гарниров и салатов;
- тарелка-кокиль – для холодных и горячих закусок, таких, как устрицы и салаты небольших порций;
- глубокая столовая тарелка диаметром 24 см, вместимостью 500 мл, для подачи горячих, холодных первых блюд;
- блюда круглые, овальные вместимостью 10–12 порций, диаметром 40–45 см для подачи холодных рыбных, мясных блюд, бутербродов канапе, холодных блюд из птицы и дичи.

При обслуживании банкетов используют:

- салатники круглые, овальные, квадратные, вместимостью 120, 240, 360, 480, 720, 1000 мл; выпускаются салатники одно-, двух-, четырех и шестипорционными, используют для подачи салатов, маринадов и свежих овощей;
- ваза салатная диаметром 240 мм применяется при обслуживании банкетов и небольших групп для подачи салатов, фруктовых блюд;
- селедочницы – имеют продолговатую форму, одно- и двухпорционные, используются для подачи сельди и рыбных консервов;
- суповая миска емкостью несколько порций (от 4 до 10), используется при обслуживании небольшой группы посетителей;
- соусники – рассчитаны на 1–4 порции, используются для подачи соусов и сметаны;
- хренница с крышкой емкостью 100–200 мл;
- приборы для специй и приправ в комплекте и отдельно;
- чашка бульонная с блюдцем на 350–400 мл, используется для подачи бульонов и супов-пюре;
- чашка чайная 200–250 мл – для подачи чая, кофе с молоком, какао и шоколада;
- чашка кофейная 75–100 мл – для подачи натурального черного кофе.

Используют также кофейники, заварные чайники, сливочники, молочники, пиалы и кесе (при подаче национальных напитков и блюд), сахарницы, розетки для подачи варенья, джема, меда и лимона.

Керамические горшки вместимостью 100–150 мл используют для приготовления и подачи горячих закусок, вместимостью 500 мл с крышками применяют для приготовления и подачи первых (солянка мясная сборная жидкая, щи суточные, чанахи) и горячих вторых (жаркое в горшочке) блюд.

Стеклянная посуда служит для подачи различных видов холодных сладких напитков и блюд:

- стаканы конические высокие, дно утолщенное, емкость 250–300 мл, высота 160–170 мм. Используют для подачи коктейлей, кофе-глясе. Стаканы вместимостью 200 мл используют для подачи напитков со льдом и минеральной воды. Стаканы емкостью 125 мл применяют для соков;
- креманки диаметром 90 мм используют для подачи желе, фруктов в сиропе, муссов, фруктовых салатов;
- салатники из утолщенного стекла используют для подачи салатов, свежих овощей;
- вазы (крюшонницы) выпускают емкостью 2,5–3 л в комплекте с 10 бокалами и разливательной ложкой на подносе из хрусталя. Используют для приготовления и подачи крюшона.

Емкость рюмок и бокалов зависит от крепости напитка. Чем крепче напиток, тем меньше должна быть емкость рюмки:

- рюмка (25мл) предназначена для подачи ликера, может использоваться для подачи коньяка при отсутствии коньячных рюмок;
- рюмка коньячная – типа тюльпан, расширенная книзу и суженная кверху, в нее наливают не более 25 мл;
- рюмка (50мл) – для подачи водки, настойки, наливки;
- рюмка мадерная (75 мл) – для крепленых и десертных вин: портвейна, мадеры, хереса, муската, кагора;
- рюмка рейнвейная (100мл) – для подачи белого столового вина (сухого и полусухого), цвет таких рюмок светло-зеленый, золотисто-зеленый, но может быть и кобальтового (синего) цвета;
- рюмка лафитная (125мл) – для подачи красных столовых вин (мукузани, саперави и т.д.);
- бокалы (125-150 мл) - для подачи шампанского, игристых вин. Форма бокалов может быть конической, в виде креманки, цилиндрической. Бокал цилиндрической формы позволяет быстрее удаляться углекислому газу и из такого бокала удобно пить;
- фужеры вместимостью 200-250 мл - для безалкогольных напитков, пива;

- пивные кружки емкостью 150, 500 и 1000 мл используют в пивных барах.

Кроме того, в ресторанах используются различные вазы для подачи фруктов, вазы «плато» (с плоской поверхностью) для подачи пирожных и тортов, вазы для цветов, пепельницы стеклянные и хрустальные, а также кувшины для соков, графины для водки, флаконы для уксуса и растительного масла, приборы для специй (соли, перца, горчицы).

10.2 Характеристика металлической посуды

Металлическая посуда подразделяется на изделия из мельхиора, нейзильбера, нержавеющей стали и алюминия. Для повышения противокоррозийной стойкости изделия из мельхиора и нейзильбера покрывают тонким слоем серебра. Такая посуда применяется в ресторанах и барах «люкс» и высшего класса, а также при обслуживании банкетов, приемов на высоком уровне. Посуда из нержавеющей стали применяется в ресторанах и барах классом ниже и используется для приготовления и подачи блюд в торговый зал. Она способствует поддержанию пищи в горячем состоянии. Металлическая посуда применяется в широком ассортименте:

- икорница из мельхиора – имеет вставную розетку, стеклянную или хрустальную, изготавливается одно-, двух-, и четырехпорционной;
- кокотница вместимостью 90 мл из мельхиора и нержавеющей стали для горячих закусок (грибы в сметане, крабы, птица, овощи с соусами);
- кокильница – небольшая металлическая раковина на подставке, предназначена для запекания и подачи рыбы и продуктов моря;
- порционная сковорода – диаметром 140, 179, 190, 210 мм. Сковорода из нержавеющей стали используется для приготовления и подачи вторых горячих блюд (яичница, солянка на сковороде и т.д.). Сковорода из мельхиора имеет внутри полированную поверхность, используется для приготовления и подачи порционных горячих закусок, а также порционных горячих сладких блюд (каша гурьевская, суфле и т.д.);
- пашотница – кастрюлька из мельхиора или нержавеющей стали, используется для подачи к бульону горячих очищенных яиц, сваренных в мешочек;
- баранчики круглые с крышкой – из мельхиора на 1–6 порций, из нержавеющей стали – однопорционные. Используют для припущенных и тушеных блюд из мяса, птицы, овощей и блинов. Очень хорошо сохраняют температуру при подаче;
- баранчики овальной формы с крышкой – из мельхиора на 1 –6 порций, используют для подачи горячих блюд из припущенной рыбы;

- блюда овальные – из мельхиора на 1–6 порций, из нержавеющей стали – однопорционные. Используют для вторых порционных блюд. К таким блюдам соус подают отдельно в соуснике;
- соусники – используют для подачи горячих соусов;
- таганчики применяются для поддержания в горячем состоянии первых и вторых блюд, подаваемых посетителям, заполняются тлеющими углями. Бывают таганчики для мисок и баранчиков и таганчики для сковородок.

Для подачи разных блюд используют также креманки (для мороженого и десерта), турку (для приготовления и подачи кофе по-восточному), кофейники, сливочники, молочники, а также ведерко для охлаждения и подачи к столу шампанского и прочих игристых вин.

10.3 Столовые, вспомогательные приборы, столовое белье, их характеристика

Столовые приборы могут быть изготовлены из мельхиора, нержавеющей стали и алюминия. Наиболее распространены приборы из нержавеющей стали. Столовые приборы делят на две группы: основные и вспомогательные. Основные приборы служат для приема пищи, а вспомогательные используют официанты для раскладывания блюд.

К основным приборам относят закусочный прибор, столовый, рыбный, десертный и фруктовый:

- прибор закусочный состоит из вилки и ножа, применяется при подаче холодных блюд и закусок, а также некоторых горячих блюд (ветчина жареная, блины). Размером несколько уступает столовому прибору;
- прибор столовый состоит из вилки, ножа и ложки, используется при сервировке столов для подачи первых и вторых блюд. Ложка и вилка могут использоваться официантом также для раскладки блюд при отсутствии специального прибора;
- прибор рыбный состоит из вилки, имеющей четыре коротких зубца и углубление для отделения костей, и лопатообразного тупого ножа. Используется при сервировке стола для рыбных горячих блюд;
- прибор десертный состоит из вилки и ножа, ложки. По размеру вилка и нож меньше закусочных. Используется для десерта и салата. Ложка может подаваться к бульону, подаваемому в бульонной чашке;
- прибор фруктовый состоит из вилки и ножа, которые меньше десертных приборов. Нож имеет острое, короткое лезвие и напоминает перочинный ножик;
- ложка для мороженого имеет плоскую форму с едва изогнутыми краями;

- ложки чайная и кофейная подаются к соответствующим напиткам. Ложка кофейная меньше чайной;
- ложка бульонная отличается от столовой меньшим размером. Подается при подаче бульона в чашке;
- вилка кокотная имеет три коротких и широких зубца. Используется для горячих закусок (жульен из дичи, грибы в сметане);
- вилка для раков имеет два острых рожка, используется при подаче раков и омаров.

К вспомогательным относят приборы, предназначенные для нарезки и раскладки блюд:

- нож для масла – в отличие от других ножей имеет расширенное основание;
- нож-вилка используется для нарезки и раскладки сыра и имеет серповидную форму с зубцами на конце;
- нож и вилка для нарезки и раскладки лимона. Нож имеет зигзагообразное лезвие, а вилка – два острых зубца;
- вилка двухрожковая применяется для раскладки сельди;
- вилка-лопатка используется для перекалывания шпрот, сардин и имеет широкое основание в виде лопатки с прорезьями;
- прибор для разделки раков, крабов, омаров состоит из двух одинаковых маленьких вилок, соединенных между собой перпендикулярно и имеющих одну общую точку;
- вилка для устриц имеет три зубца, один из них выполнен в виде лезвия консервного ножа;
- нож и вилка разделочные используются официантами для нарезания от большого куска мяса порции в присутствии посетителя;
- ложки разного вида: для порционирования салатов, для разливания соусов при подаче вторых блюд, для первых блюд. Ложка с длинной ручкой используется для приготовления смешанных напитков и коктейлей;
- щипцы кондитерские большие используют для раскладки кондитерских и мучных изделий, маленькие – для сахара, шоколадного ассорти;
- щипцы для спаржи используют при подаче спаржи на решетке;
- щипцы для пищевого льда изготавливают из нержавеющей стали и мельхиора.

Кроме того, на предприятиях используют такие приборы, как лопатка для икры, лопатка рыбная, лопатка паштетная, лопатка кондитерская и специальные ножницы для разрезания грозди винограда на кисточки.

На предприятиях общественного питания используют различные виды столового белья. К основным видам белья относят скатерти, салфетки, ручники, полотенца.

Столовое белье изготавливают из льняных тканей. Они отличаются большей прочностью и гигиеничностью по сравнению с хлопчатобумажными, поверхность льняных тканей более гладкая, вследствие чего они меньше загрязняются, легко отстирываются, эти ткани отличаются белизной и шелковистым блеском.

На предприятиях общественного питания используют белые льняные камчатные скатерти с крупноузорчатым переплетением. Края скатертей бывают подрубленными, с ажуром (мережки по краям). По цвету скатерти бывают белыми и цветными. Белые скатерти придают залу торжественный вид, их применяют при всех видах обслуживания; цветные скатерти применяют в основном при организации банкета.

Белые камчатные скатерти называются столовыми, а цветные - чайными.

Размеры скатертей: ширина — от 135 до 173 см, длина — от 135 до 280 см.

Для больших банкетных столов используют скатерное полотно шириной 173 и 140 см. Из этого полотна могут быть сшиты скатерти длиной 3, 4, 5, 6, 8, 10 и 12 м. Отдельные скатерти имеют стандартные размеры: 173 x 250, 173 X 173, 140 x 140 и 140 x 170 см. Для круглых столов и овальных столов выпускаются скатерти особого покроя.

При накрытии столов для банкетов широко используют так называемые «юбки» - ткань, покрывающую стол от столешницы до самого пола. Эта ткань по цвету, фактуре отличается от основной скатерти. Крепится ткань на шнурке или закрепляется нитками по углам с интервалом 50 см.

Чехлы для обеденных столов делают, чтобы скатерти не скользили на столах и чтобы уменьшить шум в зале. Они обязательны для предприятий категорий "экстра" и "люкс". Их делают из мягкой шерстяной ткани (типа сукна) по размерам столов. Прикрепляют с помощью резинки.

Вместо скатертей на столы с красивой древесной фактурой в ресторанах, а также с гигиеническим покрытием в кафе и барах иногда кладут салфетки красного, желтого, зеленого, синего и других цветов по числу посетителей, которые заменяются после окончания обслуживания. Применение индивидуальных салфеток весьма экономично.

Салфетки подразделяются на столовые и чайные. Они вырабатываются с такими же рисунками, как на камчатных белых и цветных скатертях. На предприятия общественного питания поступают, как правило, салфетки столовые камчатные белые с ажуром размером 46 X 46 см и цветные с ажуром размером 35 X 35 см. На полированные

столы или столы с гигиеническим покрытием кладут цветные салфетки размером 50X35 см.

При подаче блюд официанты используют ручники размером 35 X 80. Ручник, сложенный вдвое и положенный на сгиб левой руки, показывает, что официант готов к обслуживанию. Сложенный вчетверо ручник используют при подаче горячих блюд. В зарубежных ресторанах ручники обычно имеют рисунок в полоску или же в клеточку для отличия их от обычных салфеток.

Полотенца применяются длиной от 1 при ширине 40 см и могут использоваться для вытирания посуды, рук или для уборки.

Вопросы:

1. Каковы основные требования, предъявляемые к инженерным сооружениям?
2. Какие основные виды водоснабжения, их назначения, нормы расхода?
3. Системы отопления гостиниц.
4. Основные составляющие потребления теплоты.
5. Система водоснабжения в гостиничных предприятиях.
6. Технология нагревания воды.
7. Системы холодного водоснабжения.
8. Система водопроводных линий гостиниц.

11 САНИТАРНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСТРОЙСТВА РЕСТОРАНА, ГОСТИНИЦ

11.1 Состав санитарно-технического оборудования. Их характеристика

Гостиницы - это большие по размерам предприятия, имеющие сложное инженерно-техническое оборудование - комплекс систем, функционирующих в постоянном режиме и обеспечивают удовлетворение культурно-бытовых потребностей гостей и персонала учреждения размещения.

В состав санитарно-технического оборудования входят:

- Устройство хозяйственно-питьевого водопровода и канализации
- Противопожарный водопровод и системы пожаротушения
- Горячее водоснабжение гостиничных комплексов
- Системы отопления в гостиницах
- Кондиционирование и вентиляция воздуха
- Централизованное пылеудаление
- Системы мусороудаления

Одной из основных проблем является поставка гостиничного комплекса водой для питьевых и хозяйственных нужд и в связи с этим

оснащения сооружения соответствующим водопроводно-канализационным оборудованием.

Качество и температура воды, подаваемой к гостиничному комплексу, должны соответствовать требованиям стандартов. Расход воды исчисляются отдельно для систем холодного и горячего водоснабжения. На одного жителя гостиницы может приходиться до 300 л воды в сутки.

Системы горячего водоснабжения бывают с централизованным и децентрализованным, которая расходуется на бытовые и производственные нужды

Система горячего водоснабжения охватывает установку для нагрева холодной воды до температуры не выше 75 ° С и сеть разводящих трубопроводов.

Современное инженерно-техническое оборудование способно создавать в гостиницах любые параметры воздушного режима, обеспечивающие полный экологический комфорт человека. Это оборудование позволяет обогащать воздух кислородом, нагревать его или охлаждать, сушить или увлажнять, очищать от пыли или других загрязнений, ароматизировать. С этой целью используются специальные установки, которые называются кондиционерами. Температура в номере должна составлять 18-20 ° С, влажность воздуха - 40-45%, скорость движения воздуха - 0,25 м / с

В крупных отелях, насыщенных ковровыми изделиями, применяются централизованные системы удаления пыли.

Для удобства удаления мусора из этажей в гостиницах высотой 3 этажа и более применяются специальные устройства, называемые мусоропроводами. Основными элементами последних являются: ствол с загрузочными клапанами, расположенными на каждом этаже; приемный бункер, который находится в нижней части здания отеля.

11.2 Виды и характеристики водопроводных сетей и водоснабжения

В гостиницах вода используется на хозяйственно-питьевые нужды – для питья и личной гигиены персонала и гостей; на производственные нужды – для уборки жилых и общественных помещений, полива территории и зеленых насаждений, мытья сырья, посуды и приготовления пищи, стирки спецодежды, занавесей, постельного и столового белья, при оказании дополнительных услуг, например в парикмахерской, спортивно-оздоровительном центре, а также для противопожарных целей.

Система водоснабжения включает в себя три компонента: источник водоснабжения с сооружениями и устройствами для забора, очистки и

обработки воды, наружные водопроводные сети и внутренний водопровод, расположенный в здании.

Гостиницы, расположенные в городах и населенных пунктах, как правило, снабжаются холодной водой из городского (поселкового) водопровода. Гостиницы, расположенные в сельской местности, в горах, на автострадах, имеют систему местного водоснабжения.

В городском водопроводе используют воду из открытых (реки, озера) или закрытых (подземные воды) источников.

Перед подачей в городскую водопроводную сеть вода из открытых источников водоснабжения всегда проходит предварительную обработку для приведения показателей ее качества в соответствие с требованиями стандарта. Вода из закрытых источников водоснабжения обычно в обработке не нуждается. Обработка воды осуществляется на водопроводных станциях.

Внутренний водопровод здания представляет собой совокупность оборудования, устройств и трубопроводов, подающих воду из центральных систем наружного водопровода или от местных источников водоснабжения к водоразборным точкам в здании. Внутренний водопровод в зданиях гостиниц должен быть раздельным для удовлетворения хозяйственно-производственных и противопожарных нужд. Хозяйственно-питьевой и производственный водопроводы объединяют, так как на хозяйственные и производственные нужды в гостиницах используется чистая питьевая вода. Внутренний водопровод системы холодного водоснабжения включает в себя следующие элементы:

- один или несколько вводов;
- водомерный узел;
- фильтры для дополнительной очистки воды;
- повысительные насосы и водонапорные баки;
- система трубопроводов с регулирующей арматурой (распределительные магистрали, стояки, подводки);
- водоразборные устройства;
- устройства пожаротушения.

Вводом называют участок трубопровода, соединяющий внутренний водопровод с наружным водопроводом. Ввод выполняется перпендикулярно стене здания. Для этого используют чугунные или асбестоцементные трубы. В месте подсоединения ввода к наружной водопроводной сети устанавливают колодец и задвижку, отключающую в случае необходимости подачу воды в здание. В гостинице устраивают обычно два ввода, что гарантирует, во-первых, бесперебойное снабжение холодной водой, во-вторых – достаточную подачу воды к пожарным кранам в случае возникновения пожара. Водомерный узел предназначен для измерения расхода воды предприятием. Он устанавливается в отапливаемом помещении сразу после прохождения

вводом наружной стены здания. Измерена расхода воды осуществляется с помощью водомера. Расход воды указывается в литрах или кубометрах.

В четырех- и пятизвездочных гостиницах вода из городского водопровода должна проходить дополнительную очистку на станциях водоподготовки.

11.3 Системы отопления и пожаротушения

Система отопления в гостиницах должна создавать стабильный температурный режим во время отопительного сезона и комфортные условия в соответствии с требованиями. На протяжении всего отопительного сезона система отопления должна работать бесперебойно и при минимальных затратах тепла обеспечивать нормальную температуру во всех помещениях.

Системы отопления подразделяются на местные и центральные. К местным системам относят такие, где все основные элементы объединены в одно устройство. Такими системами являются печи, газовое и электрическое отопление. Радиус их действия ограничен одним или двумя смежными помещениями.

В центральных системах источник тепла вынесено за пределы отапливаемых помещений или вообще за пределы здания.

Вид системы отопления для здания гостиницы определяется технико-экономическими расчётами, наличием того или иного источника тепла и другими индивидуальными особенностями объекта. Рассмотрим подробнее возможные виды отопления для гостиницы.

Водяное отопление.

Это наиболее простейший для обслуживания и дешевый из эксплуатационной точки зрения способ для небольших гостиничных комплексов. Для крупных объектов применяется насосное водяное отопление, основывается на принудительной циркуляции воды в нагревательных устройствах.

Источниками тепла для водяного отопления могут служить ТЭЦ, обслуживающая целый район, либо котельная на группу построек или местная (индивидуальная) котельная. Важное место в котельной занимает сам котёл. В зависимости от типа энергоносителя, котлы могут быть газовыми, твёрдотопливными, работать на жидком топливе, комбинированными и электрическими.

При теплоснабжении от внешних тепловых сетей необходимо устройство индивидуального теплового пункта или узла управления, т.к. ТЭЦ поставляет в город перегретую воду с параметрами не подходящими для систем отопления здания.

Вода с нужными параметрами поступает по системе трубопроводов к отопительным приборам в помещениях, которые отдают необходимое расчётное количество теплоты. В качестве отопительных приборов возможно применить как радиаторы, так и конвекторы. Последние можно успешно использовать также при наличии большого наружного остекления, в том числе конвекторы малой высоты либо встраиваемые в конструкцию пола.

Для создания более комфортных условий в гостиничных номерах можно использовать систему водяной тёплой пол. В этом случае в конструкцию пола укладываются петли из труб, по которым циркулирует нагретая вода. Температура воды в системе тёплого пола ниже, чем в системе отопления, поэтому, как правило, контуры тёплого пола проектируют отдельными от системы отопления ветвями. Для снижения температуры используются специальные смесительные узлы.

Если помещения гостиницы оборудованы системой кондиционирования «чиллер-фанкойлы», то возможно использование данной системы в холодный период года для отопления. В этом случае удобно использовать четырёхтрубную систему со специальными фанкойлами. По одной паре труб в тёплый период года будет циркулировать охлаждённая вода (или антифриз), а по второй паре труб в холодный период года будет циркулировать горячая вода от теплового пункта. Можно также использовать и двухтрубную систему, для чего необходимо обеспечить возможность подсоединения гидравлической системы с фанкойлами в холодный период года к тепловому пункту здания.

Для отопления помещений в переходный период года (осень, весна) возможно использование чиллера с функцией теплового насоса.

Электрическое отопление.

При невозможности организовать водяное отопление и при наличии достаточной электрической мощности, отопление гостиницы возможно сделать электрическим. Стоит отметить, что стоимость электроэнергии относительно высока, поэтому технико-экономический расчёт будет полезным и в этом случае. В качестве отопительных приборов для системы электрического отопления удобно использовать электрические конвекторы. Они монтируются на стене помещения и имеют современный приятный внешний вид. Существуют также плинтусные электрические конвекторы. Плинтусными они называются не случайно, поскольку устанавливаются они вдоль поверхности пола и имеют малую строительную высоту. Многие современные электроконвекторы можно объединять в систему электрического отопления с единым управляющим устройством.

Ещё один способ электрического отопления, который достоин внимания – это электрический тёплый пол. В этом случае в конструкцию пола закладывается специальный электрический кабель, а не трубы для

прохождения воды. Электрический тёплый пол можно также использовать комбинированно с водяной системой отопления, например, для помещений ванных комнат и санузлов.

Воздушное отопление.

Воздушное отопление, как правило, применяется в подземных автостоянках (при их наличии в гостинице) или помещениях большого объёма, например в зимних садах. Данный вид отопления может быть совмещён с приточной вентиляцией с применением частичной рециркуляции воздуха, а может быть реализован при помощи воздушно-отопительных агрегатов, которые не обеспечивают приток наружного воздуха.

Отопление производственных помещений и торговых залов ресторана воздухом производится с помощью вентиляционных установок, которые одновременно выполняют роль вентиляции и отопления. Для отопления используются паровоздушные аппараты, оборудованные нагревателем, к которому подведена пара низкого давления, и вентилятором, которые работают по принципу засасывания воздуха из помещения или снаружи.

Лучевое отопление.

В этом случае нагревательные каналы располагаются в конструкции потолков, в панелях стен, полу или перегородках. При лучевом отоплении нагреваются поверхности строительных конструкций (потолок, стена), которые передают тепло воздуху. Температура поверхности обогрева колеблется в пределах 30-50 °С.

Энергосберегающие мероприятия.

Для сокращения тепловых потерь здания (а, как следствие, уменьшение тепловой мощности системы отопления) необходимы мероприятия по энергосбережению. Сопротивление теплопередаче ограждающих конструкций (стен, окон, покрытий и перекрытий) вновь строящихся и реконструируемых зданий должно соответствовать новым нормам (СНиП «Тепловая защита зданий»). Для автоматического регулирования тепловой мощности на подводках к отопительным приборам устанавливаются терморегуляторы, которые способны предотвратить перерасход тепла в помещении. Для предотвращения попадания холодного воздуха в здание гостиницы в холодный период года входные тамбуры оборудуются воздушно-тепловыми завесами.

В гостиницах в основном применяют водяное пожаротушение, как наиболее дешёвое и безопасное для человека. При этом преимущественно используется спринклерная система. За счет того, что она не разбрызгивает воду, а обволакивает объект водяным туманом, погасить пламя удастся с наименьшим ущербом для имущества.

Чтобы в случае пожара гости и персонал могли спокойно, не создавая давки, покинуть здание, следует позаботиться о системе управления эвакуацией. Она включает в себя световые табло с указателями путей

эвакуации и выходов, поэтажные планы здания, размещенные в удобных для обзора местах, а также систему оповещения, автоматически транслирующую звуковой сигнал или речевые сообщения, предупреждающие людей об опасности.

Несмотря на появление различных газовых и порошковых установок, система водяного пожаротушения по-прежнему одна из самых востребованных в мире. Это связано с тем, что вода обладает отличными огнетушащими и охлаждающими свойствами: она останавливает реакцию горения и снижает температуру объекта до цифр, при которых воспламенение невозможно. При этом вода вполне доступное и недорогое вещество, редко вступающее в химические реакции. Система пожаротушения водой хороша тем, что вода не токсична для человека, в отличие от многих газов, порошков и аэрозолей. Среди недостатков воды можно назвать то, что она замерзает при температуре ниже нуля градусов, имеет высокую электропроводность, низкую способность смачивать вещества, плохую адгезию к горящему объекту. Последние два недостатка устраняются путем различных полимерных добавок.

Система водяного пожаротушения активно применяется для тушения, предотвращения и локализации пожаров в торговых и развлекательных центрах, гаражах и автостоянках, складах, гостиницах, военных объектах и т.д.

В зависимости от конструкции оросителей система автоматического водяного пожаротушения может быть спринклерной или дренчерной.

Спринклерная система пожаротушения предназначена для тушения локальных пожаров. Это система труб с оросителями, спринклерами. У каждого спринклера есть свой тепловой замок, который плавится под воздействием определенной температуры и запускает действие системы самостоятельно, без участия человека. Спринклерная система пожаротушения всегда находится в дежурном режиме, поэтому в трубах присутствует вода. В зимнее время в неотапливаемых помещениях её спускают, и заполняют установку сжатым воздухом. В случае пожара он быстро стравливается, после чего начинает поступать вода.

В спринклерной системе пожаротушения важную роль играет насос, позволяющий подавать воду под давлением: это повышает эффективность работы установки и сокращает её расход. Помимо основного насоса присутствуют один или два резервных, включающихся в течение 10 секунд после остановки основного.

В процессе спринклерной системы пожаротушения решается вопрос о том, будет ли это система с перекрытием зон орошения или без них. Если на объекте присутствуют легковоспламеняющиеся материалы и взрывоопасные вещества, то надежнее, конечно, первый вариант. Эта спринклерная система пожаротушения, цена которой, естественно, зависит и от количества расходных материалов, будет стоить дороже за счет дополнительных спринклеров и большего расхода воды.

Согласно требованиям действующего законодательства, после завершения монтажа обязательно проводится испытание спринклерной системы пожаротушения, при этом, лицом, ответственным за этот этап работ, составляется в свободной форме пошаговый протокол комплексного испытания системы противопожарной безопасности.

Дренчерная система пожаротушения часто используется не только для тушения, но и для ограничения распространения огня. Дренчеры, в отличие от спринклеров, не имеют замков, оросительные головки открыты, поэтому воды в трубах нет. Эта система автоматического водяного пожаротушения приводится в действие либо вручную, либо по сигналу датчиков. Дренчерная система пожаротушения часто выполняет роль своеобразной завесы, препятствующей проникновению через неё огня, дыма и токсических веществ. Её так и называют, «дренчерная завеса».

Вопросы:

1. Перечислите наиболее употребляемые критерии классификации гостиниц?
2. Современные подходы к электроснабжению гостиниц и ресторанов
3. Методы эффективного использования тепла и электроэнергии в гостиницах и ресторанах
4. Виды систем отопления гостиниц и ресторанов
5. Современные методы отопления гостиниц и ресторанов
6. Особенности формирования инженерных сетей в гостиницах и ресторанах
7. Особенности электроснабжения в зданиях гостиниц и ресторанов

12 КОНДИЦИОНИРОВАНИЕ, ЭЛЕКТРООБОРУДОВАНИЕ И СЛАБОТОЧНОЕ ХОЗЯЙСТВО

12.1 Состав инженерно-технического оборудования

Современные отели оснащены сложным инженерно-техническим оборудованием, которое обеспечивает высокий уровень комфорта и максимальные удобства. Поддержание его в рабочем состоянии обеспечивается соответствующими технологиями. Различные шумы, вибрации, недостаточное или чрезмерное освещение, тепловыделение или выделение влаги, наличие в здании вредных веществ наносят ущерб здоровью персонала. Для регулирования данного воздействия применяется различного рода инженерно-технического оборудования. Инженерно-техническое оборудование гостиничных комплексов состоит из:

- санитарно-технического (водопровод, канализация, горячее водоснабжение, отопление, вентиляция, кондиционирование воздуха, централизованное пылеудаление, мусоропровод, бельепровод);

- лифтового хозяйства (пассажирские, служебно-хозяйственные и грузовые лифты, а также эскалаторы);
- энергетического хозяйства (лифты, вентиляторы, насосы и др., работающие от силовых сетей с напряжением 380 вольт, освещение помещений, которое питается от электрических сетей с напряжением 220 или 127 вольт);
- слаботочных устройств автоматики (телеантенны и телевизоры, установки радиодиффузии, телефонизации, компьютеризации, пожарной и охранной сигнализации, диспетчерской службы, киноустановки);
- торгово-технологического оборудования.

12.2 Система кондиционирования

Под вентиляцией здания (проветриванием) подразумевается полная или частичная замена загрязненного воздуха помещения чистым наружным воздухом.

Вентиляция бывает естественной, что происходит за счет проникновения в помещение воздуха через открытые окна, форточки, щели в конструкциях зданий и поры строительных материалов. Вытяжная, когда испорченный воздух организованно выводится наружу, и приточно-вытяжная с организованным отводом загрязненного и распределением свежего воздуха.

Эффективная работа вентиляции возможна при исправном состоянии коробов и каналов, у них не должно быть щелей. Персонал обязан следить за состоянием фильтров очищают приточный воздух, периодически их осматривать, очищать фильтрующий материал от пыли, а в случае сильного загрязнения, заменять его новым.

В производственных помещениях ресторана (на кухне, мойке, отделении холодных блюд) естественная вентиляция является недостаточной. Выделение большого количества тепла, влаги, испарений кухонными машинами и устройствами требует применения механической приточно-вытяжной вентиляции. Вытяжки должны быть расположены над источниками парообразования и тепла. Над основной кухонной плитой размещают вентиляционный навес, отводящий испарения, образующиеся во время приготовления пищи.

В залах ресторанов, кафе, баров, а также винных погребах следует устанавливать самостоятельную механическую вентиляцию.

Современная гостиничная прачечная должна иметь вентиляцию. В помещениях, где стирается белье и, главным образом, накапливается пар, применяются устройства для его удаления, состоящие из вентилятора и нагревов, который высушивает влажный воздух. Проветривание прачечной с помощью открытых окон является нежелательным, особенно в зимнее время.

Составы, предназначенные для хранения продуктов, требуют соответствующего обмена воздуха. Обмен воздуха должен производиться 3-6 раз в сутки.

Современные требования комфорта предполагают наличие в гостиницах систем кондиционирования воздуха. Создание искусственных климатических условий в широком масштабе применяется в странах с тропическим климатом, а также в комфортабельно оборудованных гостиничных объектах. Системы кондиционирования воздуха стоят значительно дороже систем вентиляции и применяются, в основном, в отелях высокого класса обслуживания.

Для создания комфортного климата в отелях чаще всего используются центральные системы кондиционирования воздуха. Их функции - очистка, предварительный нагрев или охлаждение уличного воздуха, который раздается по помещениям с помощью системы воздуховодов и температурных доводчиков – фанкойлов, которые в данном случае устанавливаются прямо в номере и выполняют функцию внутренних блоков. Для охлаждения воздуха центральный кондиционер использует, как правило, воду, поступающую из мощной водоохлаждающей машины - чиллера. Кондиционеры этого типа позволяют устанавливать необходимую температуру в каждом из номеров гостиницы и могут, в зависимости от интерьера, иметь самый различный вид. Так, внутренние блоки при необходимости можно встраивать в подвесной потолок номера или нишу под подоконником. Существенный плюс таких моделей – незаметность, ведь водоохлаждающая машина и центральный кондиционер могут находиться где угодно - на крыше, на чердаке, в подвале или другом малоприметном месте. В наиболее современных разработках всего 9 таких наружных блоков могут обслуживать до 120 внутренних. Наружный блок предназначен для работы при температуре на улице до минус 20 °С. Также, эти системы могут одновременно работать как на обогрев, так и на охлаждение, позволяя устанавливать температуру в каждом номере по желанию постояльца.

Но такую серьезную систему кондиционирования могут себе позволить только крупные отели.

Существуют на рынке климатической техники и кондиционеры, созданные специально для небольших отелей и туристских центров. Они представляют собой сплит-системы канального типа, внутренние блоки которых легко могут быть установлены в пространство подшивного потолка таким образом, чтобы из помещения были видны только декоративные решетки, причем цвет и форма этих решеток могут меняться в зависимости от интерьера. Такой способ кондиционирования наиболее оптимально подходит для гостиниц, где создание комфортного климата является неременным условием. Однако, главное достоинство

гостиничных кондиционеров – они практически бесшумны. По звуку даже нельзя определить, где находится оборудование. Тем не менее, для полной тишины внутренний блок этих систем чаще всего располагают в прихожей номера, чтобы ничто не нарушало покой в комнате.

В гостиницах квартирного типа и небольших пригородных отелях можно обойтись обычными сплит-системами настенного типа. Это самый распространенный тип кондиционеров, его выпускают абсолютно все существующие сегодня компании. При относительно невысокой стоимости они замечательно справляются со своими функциями.

12.3 Электрооборудование

Для обеспечения силовых нужд, на освещение на нагревательные цели потребляется электрическая энергия. В состав силового оборудования гостиницы входят: электродвигатели, машины для уборки помещений, лифты, холодильники, насосы, компрессоры, станки и пр. Использование оборудования характеризуется временем работы; мощностью, обслуживающей производственные процессы; общей и удельной выработкой электроэнергии. В системе электроснабжения предусмотрены две изолированные схемы – от основного источника (схема имеет основную и дежурную разводку) и резервную (аварийную).

Среди всего применяемого электрооборудования гостиницы следует выделить:

- Лифты;
- Освещение;
- Слаботочные системы.

Современные гостиницы оснащены большим количеством лифтов и лифтоподъемников различного назначения. Как правило, пассажирские лифты размещаются у одного холла, группами с четным количеством лифтовых кабин, одинаковой грузоподъемности и модели.

Лифты бывают пассажирскими, грузопассажирскими и грузовыми. По скорости подъема они подразделяются на тихоходные – со скоростью подъема 1 м/сек, быстроходные – 1,5 м/сек, и скоростные – более 1,5 м/сек. Лифты различаются также по грузо-подъемности.

Лифты должны располагаться только в прямой визуальной связи с ресепшн; лифт, поднимающийся из гаража, в отелях высшей категории останавливается в холле и не поднимается выше. Таким образом, можно контролировать доступ из гаража в номера.

В многоэтажных гостиницах лифты являются основным средством перемещения по этажам, а ступеньки используются для эвакуации. По этой причине в таких зданиях лифты не привязываются по месторасположению к лестничным пролетам. В вестибюле зачастую оборудуется площадка для входа в лифт, а на этажах – лифтовые холлы, которые отделяются самозакрывающимися дверями.

Все помещения, предназначенные для размещения людей, должны иметь хорошо естественное освещение.

Освещение в гостинице выполняет как практическую, так и эстетическую функцию. С помощью света можно подчеркнуть интересные детали интерьера и здания в целом. Отели высокого класса, особенно в крупных городах, должны иметь большую освещенность. Осветительные приборы должны гармонировать с архитектурными элементами в дневное и вечернее время.

Искусственное освещение гостиничных комплексов можно условно разделить на три части:

- репрезентативная часть с общественными помещениями (входные вестибюли, бюро оформление гостиничной документации, различные салоны, холлы, рестораны и т.д.), освещение которых в значительной степени зависит от архитектуры интерьеров, определяются вкусом архитектора и традициями страны;
- номерной фонд гостиничных комплексов и общие коридоры, занимающие наибольшую часть площади (60-80%)
- площадь, занятая техническими помещениями, кухнями, прачечными и т.д.

Для тех помещений, где освещение играет важную роль в создании определенного интимной среды, преимущественно используют лампы накаливания, так цвет этих источников теплый и приятный.

Люминесцентное освещение лучше применять там, где свет горит непрерывно или где требуются высокие уровни освещенности, то есть в помещениях, предназначенных для технического оборудования, в кухне, прачечной и служебных коридорах.

Освещение в гостиничных номерах, как правило, представляет собой комбинированную систему общего и специального освещения. Общее освещение может быть реализовано при помощи встраиваемых светильников типа downlight по периметру комнаты. В отдельных случаях, с помощью накладных или подвесных светильников, располагающихся по центру комнаты. Освещение номеров современных отелей реализовано по принципу разумной достаточности. Прежде всего, хороший уровень освещенности создается при входе в номер - в коридоре. Освещение этой зоны номера может быть реализовано при помощи встроенных компактных даунлайтов, в отдельных случаях при помощи потолочных светильников. Главная задача – обеспечить безопасный вход, безопасное размещение багажа и возможность перемещения в следующую зону. Особое внимание уделяется освещению ванной комнаты/санузла. Здесь необходимо обеспечить высокий уровень освещенности для простой и безопасной навигации и эксплуатации помещения. Для решения этой задачи используются также встроенные или накладные светильники с высокой степенью влагозащиты для влажных помещений. Дополнительно подсвечивается

зона зеркала, либо используются зеркала со встроенной подсветкой. Сам номер, как правило, освещается неравномерно, это связано с четким зонированием помещения.

Рабочая зона, представленная письменным столом, освещается индивидуальными источниками света – настольными лампами и за счет использования естественного света днем. Такой подход позволяет настроить, и отрегулировать световой поток исходя из реальных потребностей посетителя. Для создания уютной атмосферы в изголовье кровати – одна из самых яркоосвещенных зон номера – помимо бра могут использоваться и индивидуальные светильники для чтения. Часто для локального освещения номера используются торшеры, они компактны, мобильны и дают достаточно света для освещения отдельных зон номера. Свет торшера создает уютную атмосферу, способствует отдыху и релаксации.

В гостиницах электроснабжение должно иметь две схемы разводок: основную и дежурную. Дежурное электроосвещение, составляющее примерно 30% от основного, необходимо включать с целью экономии электроэнергии в ночное время и в часы отдыха гостей. По этим сетям обеспечивается освещение коридоров, лестниц, подъездов, вестибюлей, гардеробов, камер хранения, радиоузла, пожарных указателей, касс, станций пожарной и охранной сигнализации, реклам и телефонных кабин. Для включения и выключения основного и дежурного освещения нужно применять реле времени и автоматические фотовыключатели.

Слаботочные системы в современных зданиях – это Интернет, телефония, радиовещание и телевидение, объединенные в один информационный поток при помощи системы кабелей и проводов, с напряжением тока не более 25 V.

Слаботочные системы и автоматизация зданий повышают класс комфорта и безопасности любого объекта. Они объединяют все имеющиеся системы объекта в единую сеть, для удобства управления и обмена данными и открывают широкие возможности для оптимизации.

Телефонная связь

Основным средством связи является телефон, установка которого в гостинице есть общепринятым. В связи с эффективностью телефона, что способствует экономии движения персонала, наиболее рациональным является установка телефонов во всех номерах отеля.

Телефонизация больших гостиниц осуществляется обычно от собственной автоматической телефонной станции. Для связи с городской АТС прокладывается магистральный телефонный кабель. Распределительная сеть проходит по всему отелю, и на каждом этаже гостиницы устанавливаются специальные распределительные коробки. В одном из помещений вестибюльной группы или в вестибюле устанавливаются телефонные будки (Или встроенные кабины) для городских телефонов-автоматов и для междугородной связи. При

установке кабин рядом, перегородки выполняются из звуконепропускаемых материалов.

В крупных отелях особое значение имеет организация внутренней связи с сотрудниками, отделами и обслуживающими гостиницу учреждениями. Для оперативного связи директора гостиницы и главного администратора со служащими устанавливаются два коммутатора. Эти станции оперативного административного связи рассчитаны на включение 40 абонентов.

Внутренняя оперативная связь, сигнализация в номере

Каждый номер гостиницы оборудуется звонками и кнопками сигнализации, автоматизации. Проживающие в номере, не выходя из комнаты, могут вызвать горничную, дежурную по этажу, официанта. В ванной устанавливаются сигнальные звонки на случай плохого самочувствия во время купания. Они выполняются в виде шнура, во избежание поражения током. Специальное автоматическое устройство дает возможность открыть дверь номера, не подходя к ним, включить или выключить свет, не вставая с постели. Выключатели и кнопки автоматического открывания двери желательнее установить возле кровати, розетку для включения пылесоса - у дверей, розетку для радио и настольной лампы - у письменного стола, прибора для бритья и фена - у зеркала в ванной.

Сигнализация у администратора

Особое внимание должно уделяться оборудованию приборами сигнализации и связи места дежурного администратора в вестибюле. Оформление прибывших в гостиницу, сохранения и выдача документов, ключей от номеров и корреспонденции производится централизованно. Поэтому очень важно обеспечить с помощью слаботочных установок связь главного администратора с рабочими местами дежурных по этажу.

В крупных отелях применяется автоматизированная система учета номерного фонда и расчетов с гостями и служащими через вычислительный центр.

Телевидение

Обычная телевизионная сеть отеля состоит из трех основных компонентов:

- Головная каналобразующая станция.
- Абонентская телевизионная распределительная сеть.
- Абонентский телевизор.

В случаях, когда отель может получать готовый пакет телевизионных программ от местной кабельной телевизионной сети, функции подготовки программ к трансляции выполняет специальный корректирующий усилитель.

Телевизор, стоящий в номере отеля, должен быть снабжен приветствием гостя (при включении телевизора появляется заранее набранный текст-приветствие), а, точнее, снабжен возможностью это

приветствие на экран вывести. В телевизоре должны быть встроенные часы; будильник; "sleep-timer" - устройство, выключающее телевизор, если гость в течении длительного времени не "общался" с ним и некоторые другие мелочи, которые есть и в хорошем бытовом телевизоре.

Противопожарная сигнализация

Возникновение пожара возможно в любом месте отеля, но наиболее подвержены возгоранию подвалы, чердаки и кухни.

Несоблюдение чистоты в производственных помещениях, в местах, где проходят каналы центрального отопления, элементы парового и электрического оборудования, может, вследствие чрезмерного нагрева или под влиянием искры, возникшей в электроприборах, вызвать возгорание пыли, скопившейся.

Гостиничные объекты должны быть обеспечены противопожарной сигнализацией.

Устройство пожарной сигнализации состоит из центрального пожарного пункта, подает звуковой или зрительный сигнал о пожаре или опасности пожара, а также пожарных сигналов. Различают два вида пожарных сигналов: автоматические и ручные (Кнопки).

Система безопасности в гостинице

Большое значение имеет обеспечение безопасности проживающих в гостинице. Система безопасности состоит из пульта управления, на котором ведется наблюдение за объектами и видеокамерами, что устанавливаются при входе в гостиницу, в холле, в коридорах. Телевизионный сигнал передается обычной телефонной сети.

Система имеет специальный канал для подключения к другому охранного и контрольного оборудования: противопожарной системы, системы водо-и электроснабжения, охранно-пожарной сигнализации.

Управление и контроль за электрическим освещением мест общего пользования, включение вентиляционных систем, системы пожарной сигнализации, радиотрансляционной сети и других инженерных систем должны быть сосредоточены в диспетчерской инженерного оборудования.

Вопросы:

1. Расскажите о службе приема и размещения
2. Расскажите о службе эксплуатации номерного фонда
3. Расскажите о административной службе
4. Расскажите о службе общественного питания
5. Расскажите о коммерческой службе
6. Инженерные (технические) службы
7. Какая наиболее крупная по численности персонала служба гостиницы. Ответ обоснуйте
8. Для какой службы наиболее важна этика делового общения.
9. Для какой службы наиболее важна этика ведения телефонных разговоров

13 СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦ

13.1 Основные службы гостиницы

Все гостиничные службы подразделяются на контактные и неконтактные. К службам гостиницы, персонал которых вступает в непосредственный контакт с гостем, относятся служба бронирования, служба обслуживания, служба приема и размещения, а также служба эксплуатации номерного фонда. К неконтактным службам отеля относятся коммерческая, финансово экономическая, бухгалтерская, инженерно техническая и прочие службы.

Такое разделение служб на уровни имеет под собой весьма веские основания, так как к персоналу контактной зоны предъявляются более жесткие требования по сравнению с персоналом служб, не вступающих в контакт с гостями.

Контактная служба (фронт-офис) организует обслуживание клиентов и отвечает за оплату гостиничных услуг. Через нее осуществляется связь с любым другим отделом отеля. Основным инструментом службы приема и размещения является работа с информацией, которая направляется по двум каналам – к гостям и в администрацию. К туристам поступает информация о составе номерного фонда, тарифах, видах обслуживания.

Для осуществления процесса обслуживания в гостинице должен быть предусмотрен минимальный набор основных служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг. Такими службами являются:

- административная служба;
- приема и размещения;
- служба эксплуатации номерного фонда;
- служба питания;
- служба безопасности;
- отдел маркетинга и связей с общественностью;
- вспомогательные и дополнительные службы.

Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий можно представить в виде следующих этапов (таблица 6):

- предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- прием, регистрация и размещение гостей;
- предоставление услуг проживания и питания (уборка номера);
- предоставление дополнительных услуг проживающим;
- окончательный расчет и оформление выезда.

Важно, чтобы вся информация о резервировании номера находилась на стойке портье (стоимость и тип номера, способ оплаты, возможности номера).

Служба приема и размещения является сердцем любого отеля. Во многих отелях она получила название reception. С этой службой клиент контактирует чаще всего, обращаясь за информацией и советами. Работник службы приема и размещения первый после швейцара человек, который встречает клиента и вступает с ним в тесный контакт. И именно первые 5-7 минут контакта с портье создают сильное впечатление у клиента о гостинице, которую он выбрал.

Служба приема и размещения – первая служба, с которой контактирует клиент гостиницы. От нее во многом зависит отношение гостя ко всей организации. К службе приема и размещения предъявляются следующие требования.

Таблица 6 – **Операционный процесс обслуживания**

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
Предварительный заказ мест в гостинице	Менеджер отдела бронирования или службы приема	Заявка на бронь. Гарантия оплаты	Включается в счет при регистрации. Устанавливает администрация
Встреча	Гаражная служба, швейцар, посыльный	–	Чаевые
Регистрация	Администратор службы приема, портье, кассир	Анкета, разрешение на поселение, счет, визитная карта	По счету: тариф на места, налоги, специальные сборы
Предоставление основных и дополнительных услуг	Служба приема, служба горничных, служба питания, гаражная служба, аниматоры, медицинские	Заказ на услуги можно сделать в устной форме или заполнив бланк заказа	По счету в соответствии с установленными тарифами на услуги
Окончательный расчет и оформление выезда	Администратор, портье, кассир	Счет	По счету

Во-первых, служба приема и размещения должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. Если вестибюль гостиницы весьма большой, то он должен быть оборудован соответствующими указателями или клиентов должен встречать персонал отеля. Стойка «ресепшн» должна быть удобна для клиентов и снабжена различными информационными материалами и указателями.

13.2 Назначение служб гостиницы

Административная служба. Данный вид службы отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса,

решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, контролирует соблюдение норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности. Данная служба чаще всего включает в себя: секретариат, отчетную часть, отдел кадров. Расчетная часть отеля, или бухгалтерия, решает все финансовые вопросы. В своем составе данное подразделение имеет главного бухгалтера. В расчетной части существует специализация бухгалтеров по выполнению определенных операций. Так, один бухгалтер обрабатывает платежные документы, поступающие из службы приема в размещенияа и связанные с приемом оплаты за проживание и дополнительные платные услуги. Другой бухгалтер ведет финансовую документацию, поступающую из службы организации питания. Третий – занимается расчетами, связанными с начислениями заработной платы сотрудникам отеля. В этом подразделении необходима позиция кассира. В рамках этой службы может быть отдел дебиторов, отдел кредиторов. Отдел кадров, или другими словами, отдел управления человеческими ресурсами, решает вопросы подбора, расстановки, продвижения персонала, организации обучения и повышения его классификации. Это подразделение призвано создавать и поддерживать необходимые условия труда, техники безопасности.

Служба приема и размещения. Данная служба занимается решением вопросов связанных с бронированием номеров, приемом гостей, их регистрацией и размещением по номерам, оказание различных услуг и отправка домой.

От службы приема и размещения зависит первое впечатление, которое получает гость от гостиничного комплекса. Задача руководителя данной службы – контролировать весь процесс приема и размещения гостей, умело разрешая конфликты, от которых может пострадать престиж гостиницы.

Состав службы: менеджер по размещению, портье, работники паспортного и справочного столов, швейцары, носильщики и т.д.

Приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при его размещении – это важнейшие функции службы приема. Сотрудник службы приема является после швейцара, стоящего у входа. Портье – это практически первый сотрудник гостиницы, с которым контактирует гость.

Менеджер службы приема обязан обладать всей возможной информацией о гостинице, уметь четко планировать всю работу и постоянно контролировать работу своего отдела. Разрешение проблем, вопросов и недоразумений так же осуществляются с его помощью.

Главной функцией портье является информационное обслуживание. Информация через службу портье идет в двух направлениях: к гостям (информация о видах обслуживания, предоставляемых гостиницей, местных достопримечательностях, работе транспорта и т.д.), и в

различные подразделения гостиничного предприятия (о потребностях клиента).

Функции службы приема и размещения:

- распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, выписка счетов и производство расчетов с клиентами. Перед прибытием гостя служба приема получает от службы бронирования обработанные заявки и составляет карту движения номерного фонда, что помогает вести учет свободных мест в гостинице. В большинстве крупных гостиниц такая операция производится автоматическим путем. Однако до недавнего времени в гостиницах применялась система номерного щита с ячейками, куда вставлялись разноцветные карточки, цвет которых определялся количеством дней пребывания клиента в гостинице;
- выдача ключей от номера. В службе приема расположен щит для ключей от номеров. Он снабжен специальными ячейками, в которых может храниться, например, письменная информация гостям. Сразу после размещения расчетная часть открывает счет на имя гостя. Обычно гость пользуется услугами различных служб гостиницы, предъявляя визитную карточку или называя номер комнаты. Эти службы дают сведения о расходах гостя в расчетную часть, которая включает их в общий счет. В конце пребывания гостя расчетная часть рассчитывается с ним и информирует об этом все гостиничные службы;
- ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в отеле заполняется специальная карточка. Информация собирается со всех служб, имевших контакт с гостем. Данная информация хранится в архиве и при повторном приезде клиента в отель позволяет более полно учесть все его потребности и пожелания. Эта информация также позволяет избежать повторной встречи с «нежелательными» гостями – проблемными клиентами, которые либо не оплатили проживание в гостинице, либо вели себя неподобающим образом, либо нанесли материальный ущерб имуществу отеля.

Служба эксплуатации номерного фонда. Эта служба обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарное состояние номеров и уровень комфорта.

Службу эксплуатации номеров возглавляет менеджер, которому подчинены горничные, дежурные по этажу, супервайзеры, и некоторые другие категории работников.

Дежурный по этажу (сменный супервайзер) осуществляет контроль над работой смены горничных. Так же в его обязанности входит передача в службу передачи информации о свободных и занятых номерах.

Стюарды имеются в гостиницах высоких категорий обслуживания (отелях люкс). Они начинают свою работу во второй половине дня. В обязанности стюардов входят обеспечение каждого номера свежими полотенцами, придание номеру нарядного вида, а так же установка (при необходимости) убирающейся кровати.

Служба питания. Это подразделение представляет собой неотъемлемую часть гостиничного бизнеса, поскольку гостеприимства без стола не бывает. Служба питания обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по обслуживанию банкетов, презентаций и т.д. Гостиничные рестораны – это не только престиж гостиницы, но и основной источник дохода.

Руководитель службы питания составляет меню, обеспечивает доставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания.

Ресторан как подразделение гостиницы обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой ресторанной концепции, независимо от того к какому типу данное предприятие питания относится.

Ресторанной службе отеля следует не забывать о банкетном обслуживании. Если в ресторане нет банкетных залов, можно организовывать выездное банкетное обслуживание на различных площадках города, предлагая высококачественный сервис и разнообразное меню, что принесет существенный дополнительный доход.

Служба безопасности выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостиничном комплексе, поскольку гостиница несет ответственность за обеспечение безопасности своих клиентов. Предприятие может поручить выполнение этих обязанностей, как собственной службе, так и привлечь организацию со стороны.

Данная служба играет очень важную роль в структуре гостиничного бизнеса, так как проблема безопасности весьма актуальна, особенно в последние годы. Международные конфликты, волна преступности – все эти факторы не могут не отражаться на уровне безопасности жизни гостей и персонала отелей по всему миру.

Наиболее опасной в настоящее время стала угроза террористического акта, поэтому особое внимание уделяется подготовке и профессионализму сотрудников службы безопасности, а так же техническим средствам охраны на объекте.

Ежедневная работа сотрудников службы безопасности включает тщательный осмотр охраняемой территории (каждые 2 ч), постоянную связь со всеми службами гостиничного комплекса, обмен информацией о подозрительных личностях и предметах и т. д. Немаловажно

установление сотрудничества с территориальными правоохранительными органами.

Следует обязательно разработать инструкции о мерах пожарной безопасности. Все сотрудники должны допускаться к работе только после прохождения противопожарного инструктажа (что отмечается их подписью в специальном журнале).

Система безопасности гостиницы будет эффективной только в том случае, если в этой работе примет участие весь персонал, а также будут учтены конкретные особенности предприятия.

Для многих знакомство с отелем начинается именно с этого подразделения. Обязанности работников, занятых в этом отделе, можно подразделить на четыре группы: продажа, услуги по организации конференций и бизнес-семинаров, реклама и связи с общественностью. Основная цель отдела маркетинга заключается в продаже продукции и услуг гостиницы, поэтому маркетологи работают в тесном сотрудничестве с административной службой и конференц-менеджерами.

В обязанности отдела входят: разработка и принятие макетов проспектов и других рекламно-информационных изданий, представление отеля и его услуг будущим гостям, связь со СМИ, организация пресс-конференций.

Вспомогательные и дополнительные службы. Вспомогательные службы обеспечивают процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, портновской, химчистки и т.д.

Дополнительные службы оказывают платные услуги. В их состав входят такие подразделения как: парикмахерская, бассейн, солярий, сауна и др.

Итак, для качественного и профессионального обслуживания туристов в гостинице разработаны специальные службы, обеспечивающие предоставление основных гостиничных услуг. Каждая служба имеет свои особенности функционирования. Но более подробного рассмотрения требует процесс непосредственного обслуживания клиента в гостинице.

13.3 Организационная структура гостиничного предприятия

Организационная структура отеля в высокой степени влияет на большинство показателей деятельности гостиницы. Отель должен иметь отлаженный механизм предоставления услуг, что бы оперативно и качественно оказывать их клиенту. Благодаря тому, что, каждая гостиница уникальна и различается как по размерам, так и по характеру специализации, становится ясно, что и организационная структура в них будет иметь свои особенности. Несмотря на это в любой ситуации должны гарантированно выполняться важнейшие функции отеля.

Организационная структура гостиничного предприятия – это функционально-технологическая система, обеспечивающая её деятельность, и закрепляющая определенные функции управления за структурными подразделениями различного уровня иерархии.

Организация структуры предприятий гостиничного хозяйства предусматривает разделение услуг на отдельные операции, а коллектив предприятия – на группы, отвечающие за отдельные участки обслуживания. При этом необходима координация и управление отдельными участками для обеспечения целостности процесса.

Каждое предприятие гостиничного хозяйства имеет свою собственную организационную структуру, которая обеспечивает его деятельность. Она формируется под действием ряд факторов: назначение, местонахождение, категории потребителей, формы собственности и т.п.

Для того, чтобы создать организационную структуру необходимо:

- определить рабочие места под конкретные функции (вертикальную структуру);
- сгруппировать рабочие места в отделы и структурные подразделения (структурная иерархия);
- скоординировать функциональную деятельность (сформировать горизонтальную структуру).

В управленческой практике отелей наиболее распространены следующие типы организационных структур:

- линейная;
- функциональная;
- линейно-функциональная.

Линейная организационная структура управления. Линейные связи в гостинице отражают движение управленческих решений и информации, исходящих от так называемого линейного менеджера, т.е. лица, полностью отвечает за деятельность гостиницы (как правило, небольшого) или его структурных подразделений (в большом). Это одна из простейших организационных структур управления. Она характеризуется тем, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, наделенный всеми полномочиями, осуществляет все функции управления. При линейном управлении каждое звено и каждый подчиненный имеют одного руководителя, через которого одним каналом проходят все управленческие команды. В этом случае управленческие звенья несут ответственность за результаты всей деятельности объектов, которыми управляются. Речь идет о пообъектном выделении руководителей, каждый из которых выполняет все виды работ и принимает решения, связанные с управлением данным объектом. Поскольку в линейной структуре управления решения передаются по цепочке «сверху вниз», а сам руководитель нижнего звена управления подчинен руководителю более высокого уровня, формируется своего

рода иерархия руководителей. В данном случае действует принцип единоначалия, суть которого заключается в том, что подчиненные выполняют волю только своего непосредственного руководителя. Высший орган управления не имеет права отдавать распоряжения каким-либо исполнителям, минуя их непосредственного начальника.

Линейная структура управления является наиболее логичной, стройной и формально определенной, но вместе с тем и наименее гибкой. Каждый из руководителей обладает всей полноту власти, но относительно небольшие возможности для решения проблем требуют узких, специальных знаний.

Функциональная организационная структура управления. Функциональное управление осуществляется некоторой совокупностью подразделений, специализирующихся на выполнении конкретных видов работ, необходимых для принятия решений в системе линейного управления. Идея состоит в том, что выполнение отдельных функций возлагается на специалистов. В организации, как правило, специалисты одного профиля объединяются в структурные подразделения (отделы), например отдел маркетинга, отдел приема и размещения, плановый отдел и т.п. Таким образом, общая задача управления организацией распределяется, начиная со среднего уровня, по функциональному критерию. Отсюда и название – функциональная структура управления. Функциональное управление существует наряду с линейным, что создает двойное подчинение для исполнителей. Вместо универсальных менеджеров, которые должны разбираться в деле и выполнять все функции управления, появляется штат специалистов, имеющих высокую компетенцию в своей области и отвечающих за определенное направление (например, планирование и прогнозирование). Такая функциональная специализация аппарата управления значительно повышает результативность деятельности гостиницы.

При организации функциональной структуры управления проходит деление всех процессов, которые имеют место в деятельности предприятий гостиничного хозяйства, на отдельные направления (участка) в зависимости от функции (служба приема и размещения, организация питания и т.д.). Каждым направлением управляет функциональный руководитель, не вмешивается в дела других подразделений, координацией деятельности всех руководителей подразделений занимается директор предприятия гостиничного хозяйства или его руководитель. Есть несколько способов классификации функциональных подразделений. Специалисты финансовых систем классифицируют их по доходам.

1. Центры прибыли (revenue centers):
 - Номерной фонд;
 - Служба питания и напитков и т.д.
2. Центры поддержки (service centers):

- Бухгалтерия;
- Все технические службы;
- Отдел кадров.

Распространена классификация подразделений по административным зонами.

1. Административная зона переднего плана (front of the house или front office) – подразделение, выполняющее линейные функции (их служащие регулярно или периодически контактирующих с гостями: служба приема и размещения, рабочие предприятий питания и т.д.).

2. Административная зона заднего плана (back of the house, back office или «heart» of the house) – подразделение, выполняющее административные функции (работники этих подразделений прямого контакта не имеют: сотрудники отдела кадров, инженерно-техническая служба и т.д.).

Несмотря на эффективность работы каждого подразделения, функциональная структура управления может привести к снижению эффективности процесса в случае нарушения взаимодействия между подразделениями. Кроме того, при функциональной структуре оперативность принятия решений при участии представителей ниже, чем при линейной, а возможность возникновения конфликтов интересов – выше. Несмотря на это такая структура является наиболее распространенной среди средних и крупных первоклассных предприятий гостиничного хозяйства.

Линейно-функциональная (штабная) структура управления гостиницей. При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель, возглавляющий коллектив. При разработке конкретных вопросов и подготовке соответствующих решений, программ, планов ему помогает специальный аппарат, состоящий из функциональных подразделений (Управлений, отделов, бюро и т.д.).

В этом случае функциональные структуры подразделения находятся в подчинении главного линейного руководителя. Свои решения они воплощают или через главного руководителя, либо (в пределах своих полномочий) непосредственно через соответствующих руководителей служб-исполнителей. Таким образом, линейно-функциональная структура предусматривает специальные подразделения при линейных руководителях.

Вопросы:

1. Какова технология обслуживания гостей службой приема и размещения?
2. Какие требования предъявляют к персоналу гостиничного предприятия?
3. Что понимается под культурой поведения персонала?
4. Какие требования предъявляют к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы?

5. Какие требования предъявляют к униформе обслуживающего персонала гостиницы?
6. Этика делового общения и стиль в обслуживании гостей.
7. Правила ведения телефонных разговоров.
8. Поведение персонала гостиниц в экстремальных условиях.

14 ПЕРСОНАЛ РЕСТОРАНА И ГОСТИНИЦЫ

14.1 Персонал ресторана и гостиницы

К основному персоналу гостиницы относятся:

- администратор/старший администратор (менеджер/специалист службы приема и размещения): Специалист, отвечающий за прием и размещение туристов, включая встречу, регистрацию, размещение по номерам, расчет за проживание и дополнительные услуги, а также за координацию взаимодействия служб средства размещения.
- горничная: Работник, основной обязанностью которого является уборка и комплектация номеров (комнат) средства размещения, их содержание в надлежащем санитарном состоянии.
- старшая горничная (супервайзер): Работник, основной обязанностью которого является контроль за санитарным состоянием номерного фонда и общественных помещений, работой горничных и уборщиков общественных помещений.
- уборщик общественных помещений: Работник, основной обязанностью которого является уборка общественных помещений средства размещения и их содержание в надлежащем санитарном состоянии.
- менеджер по бронированию (специалист по бронированию): Специалист, занимающийся бронированием и продвижением услуг средства размещения с целью их реализации, включая услуги проживания, питания, конференц-услуги, СПА-услуги, физкультурно-оздоровительные услуги и другие дополнительные услуги.
- портье: Работник, основной обязанностью которого является ведение учета номерного фонда, оформление документов для размещения туристов, выдача ключей, контроль за своевременной подготовкой номеров к размещению туристов.
- дежурный по этажу: Работник, осуществляющий на этаже прием, размещение туристов по номерам и контролирующий своевременный выезд.

- консьерж: Работник, основной обязанностью которого является обеспечение гостей необходимой информацией о средстве размещения, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях, прием и выполнение поручений проживающих туристов, в том числе заказов на бронирование билетов на различные виды транспорта, культурно)зрелищные мероприятия, экскурсии и др., работа с гостями категории VIP.
- швейцар (привратник, дормен): Работник, основной обязанностью которого является встреча туристов и гостей у входной двери.
- носильщик (подносчик багажа, беллбой, беллмен): Работник, основной обязанностью которого является доставка багажа туристов.
- работник службы безопасности (охранник, секьюрити, вахтер, контролер, сторож): Работник, обеспечивающий охрану средства размещения, соблюдение установленных пропускного и внутриобъектового режимов с целью обеспечения безопасности жизни, здоровья, имущества туристов

К обслуживающему персоналу предприятия общественного питания относятся: метрдотель (администратор зала), официант, бармен, повар, занимающийся отпуском продукции на раздаче, буфетчик, кассир, гардеробщик, швейцар, продавец магазина (отдела) кулинарии.

14.2 Требования к персоналу гостиницы

Требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу гостиниц, можно условно разделить на несколько групп. Главным является квалификация всего обслуживающего персонала гостиницы.

Весь обслуживающий персонал и руководители должны пройти профессиональную подготовку. Степень подготовки должна соответствовать предоставляемым ими услугам.

Регулярно, но не реже одного раза в пять лет, проводится переаттестация производственного, обслуживающего, административно-управленческого и технического персонала для подтверждения или повышения квалификационного разряда.

Не реже чем через три года должна проводиться профессиональная переподготовка работников гостиничного предприятия на курсах повышения квалификации по специальной программе.

Персонал принимается на конкурсной основе по результатам квалификационных испытаний и тестирований.

Особое внимание в настоящее время отводится требованиям к знанию иностранного языка. Для гостиниц категории "1 звезда" достаточно знание работниками службы приема и размещения одного иностранного языка (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами гостиничного комплекса в этом регионе). Для

гостиниц категории "2 звезды" требования аналогичны предыдущим. Для гостиниц категории "3 звезды" всему персоналу, имеющему контакты с проживающими, необходимо знание в достаточном объеме минимум двух языков международного (обычно первым является английский) общения или других языков, наиболее употребляемых клиентами гостиницы в этом регионе. В гостиницах категории "4 звезды" требования аналогичны предыдущим, но знание языков должно быть на более высоком уровне. Для гостиниц категории "5 звезд" всему персоналу, работающему с проживающими, необходимо свободное владение минимум тремя иностранными языками.

Уровень сервисного обслуживания в гостиницах во многом зависит от персонала, к поведению которого предъявляются все более повышенные требования.

Персонал всех категорий гостиниц должен уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающего и проявлять терпение и сдержанность. Работники, обслуживающие гостей, должны быть вежливыми, внимательными и предупредительными в отношении с посетителями и понимать их с полуслова.

Персонал должен быть хорошо осведомленным относительно гостиницы и ее окрестностей.

В случае возникновения конфликтной ситуации работник должен пригласить дежурного администратора или директора предприятия.

Работники не должны заниматься посторонними делами на рабочем месте.

Работники кухни, технических служб и вспомогательного персонала (уборщики) не должны появляться в помещениях для посетителей в санитарной и специальной одежде, если это не связано с выполнением ими прямых обязанностей (проведение срочных ремонтных работ). При прибытии гостя персонал службы должен:

- приветствовать гостя;
- обращаться к гостю по имени (должен узнать имя в службе приема или на этикетке на багаже гостя);
- объяснить расположение ресторанов, средств отдыха и т. д.;
- проводить в номер;
- помочь развесить одежду гостя в шкафу;
- разместить багаж: чемоданы должны быть помещены в стойку багажа, а не на кровати или на полу;
- объяснить действие освещения, телевидения и кондиционера;
- указать запасные выходы;
- предложить открыть или закрыть шторы;
- объяснить любые необычные особенности в номере;
- проверить запасы туалетно-косметических средств в ванной комнате;

– предложить дополнительные услуги.

Хорошо налаженное взаимодействие между всеми службами гостиницы поможет создать первое благоприятное мнение об отеле.

Особые требования предъявляются к здоровью обслуживающего персонала, который должен соответствовать медицинским требованиям.

Персонал всех категорий гостиниц должен проходить периодическое медицинское освидетельствование для получения соответствующего сертификата.

Персонал всех категорий гостиниц, вступающий в контакт с проживающими, должен носить форменную одежду, в ряде случаев включающую личный значок с указанием имени и фамилии. Форма должна быть всегда чистой и в хорошем состоянии.

Подобающий облик сотрудников создает у гостей положительное впечатление. Очень важно, чтобы все служащие ежедневно хорошо выглядели. Работники обслуживающего персонала должны быть внешне аккуратными, бодрыми и иметь подтянутый вид. Нижеследующие предписания являются обязательными для каждого сотрудника. Неуместно для персонала, работающего в тесном контакте с гостем, использование духов, туалетной воды, так как эти запахи не всякому гостю могут доставить приятное удовольствие. Нельзя забывать и о том, что многие люди подвержены аллергическим реакциям на непривычные запахи.

Прическа персонала составляет неотъемлемую часть его внешнего вида. У мужчин волосы должны быть аккуратно подстрижены и не касаться воротника сорочки, ношение бороды не разрешается. Усы допускаются, если они аккуратно подстрижены и заканчиваются на уровне уголков рта. Они не должны закрывать губ. Бакенбарды не должны опускаться ниже мочки уха, должны быть всегда аккуратно подстрижены.

На женщин распространяются те же требования: волосы должны быть опрятны и аккуратно причесаны. Ношение платков и вычурных причесок не допускается.

У всех сотрудников обоего пола, занятых в кухонном производстве, головы должны быть покрыты. Макияж должен быть подобран со вкусом. Нельзя краситься слишком сильно, накладывать яркие тени. Рекомендуются ограничиваться минимумом: помада, тушь и румяна. Никаких искусственных ресниц. Пудра, тональный крем естественных, не темных тонов. Не рекомендуется использовать большое количество украшений. Не более одного простого кольца на каждой руке, без камней чрезмерной величины. Свадебное и обручальное кольца считаются за одно кольцо. Разрешается ношение часов и одного браслета.

Разрешаются только простые цепочки и бусы, которые не должны быть видны, если вы в униформе. Женщинам разрешено носить серьги, но только маленькие и не бросающиеся в глаза: они не должны быть

висячие, длина не должна превышать 1 см. Мужчинам ношение серег в рабочее время запрещается.

Особое внимание обращается на ногти и руки обслуживающего персонала, которые всегда должны быть чистыми и тщательно обработанными. Лак разрешается только бесцветный или нейтральных тонов. Маникюр должен быть всегда тщательно нанесен, не разрешается ходить с облупившимся лаком.

Именной знак - это часть униформы, должен быть всегда. Именной знак носится с левой стороны, на 5-7,5 см ниже ключицы. Табличка с указанием иностранного языка, на котором можно обращаться к ее обладателю, крепится над именным знаком.

Обувь должна быть закрытой. Ношение сандалий, эспадрилий, плетенки, мокасин или кроссовок запрещается. Для служащих, проводящих много времени на ногах, рекомендуются туфли на низком каблуке. Длина брюк и юбок соответствует уровню отеля и вкусу самого работника. Брюки должны быть полной длины, длина юбки не должна быть выше середины колена.

Служащим, которым ношение униформы не обязательно, полагается одеваться скромно.

Мужчинам рекомендуется носить костюм или же пиджак с брюками сдержанных тонов или в тонкую полоску. Спортивные жакеты не разрешены. На территории гостиницы пиджаки полагается носить застегнутыми. Сорочки - либо белые, либо светлого тона, либо в легкую полоску и всегда застегнутые на все пуговицы. Галстук обязателен. Белые носки не разрешены.

Женщинам рекомендуется носить костюм с юбкой или платье с пиджаком, платье с подходящим жакетом, или просто строгое платье.

14.3 Обязанности персонала

Работники отеля должны быть внешне аккуратными, вежливыми, внимательными и предупредительными в отношении посетителей – это правило, которое следует неукоснительно соблюдать. Но специфика гостиничного дела такова, что добросовестного выполнения своих обязанностей недостаточно. Профессиональное мастерство гостиничных работников определяется высокой культурой обслуживания, куда входит и тактичность, и доброжелательность, и знание психологии, и умение соблюдать нормы международного этикета, и многое другое.

Профессиональная этика – правила поведения, которые определяют конкретный тип нравственных взаимоотношений в той или иной сфере деятельности.

Профессиональная этика работников индустрии гостеприимства связана в первую очередь с культурой обслуживания. Целым спектром

положительных качеств должны обладать работники сферы гостеприимства. Назовем некоторые из них.

Деловитость – умение эффективно построить свой график работы и повышать ее качества; важнейшая часть культуры труда.

Единство слова и дела и дисциплинированность – соответствие слов персонала и их конкретных дел, пунктуальность, соблюдение трудовой дисциплины и распорядка.

Сознательность – осознанность действий и навыков, добросовестное выполнение обязанностей.

Честность – верность принятым обязательствам, убежденность в правоте своего дела, искренность перед другими и самим собой.

Организованность – четкое выполнение своей работы.

Уважение – признание достоинства личности, возможно более полное удовлетворение интересов людей, внимательное отношение к чужим убеждениям, чуткость, деликатность, скромность.

Вежливость – внимательность, внешнее проявление доброжелательности ко всем, готовность оказать услугу тому, кто в ней нуждается, деликатность, такт.

Приличные манеры – точная мера во внешних формах поведения.

Выдержка – умение контролировать эмоции, подавлять в себе раздражительность.

Корректность – уравновешенность, приветливость; в напряженной ситуации, если гость высказывает недовольство, отвечать ему спокойно, четко, не повышая голоса; корректность непременно охладит пыл любого слишком эмоционального человека.

Тактичность – необходимость учета конкретной моральной ситуации. Лучшее выражение тактичности персонала – умение быть незаметным, скрыть в присутствии гостя свое плохое настроение или занятость. Нетактично при посторонних делать замечания или давать указания подчиненным.

Терпимость – стремление достичь взаимного понимания и согласования разнородных интересов и точек зрения методами разъяснения и убеждения.

Важно овладеть арсеналом способов и средств привлечения потребителя именно к вашему предприятию. Выслушивать пожелания и принимать заказы на услуги следует с полным осознанием их важности для клиента. Надо уметь ненавязчиво предложить свои услуги, предупредить желание гостя, при этом не спешить давать обещания исполнить ту или иную просьбу, если вы не уверены, что сможете ее выполнить.

Встречая иностранных туристов, нужно проявлять гостеприимство, но делать это с достоинством, уважая нравы и обычаи своей страны. Одно из значений слова «культура» – высокий уровень развития, умения. Культура обслуживания – это и безупречная честность и точность,

умение ценить время других людей и свое собственное, способность скрыть в присутствии гостей свое плохое настроение или занятость.

Руководитель отеля должен выполнять главные требования служебного этикета: определить верный стиль взаимоотношений в коллективе, быть образцом добросовестного отношения к делу. Совершенствовать культуру обслуживания невозможно без повышения квалификации, овладения передовыми методами труда. Степень подготовки персонала должна соответствовать уровню предоставляемых услуг. Работникам службы приема и размещения гостиниц необходимо знание хотя бы одного иностранного языка. Персонал гостиниц высшего класса в достаточном объеме должен владеть как минимум двумя языками международного общения.

Не реже одного раза в пять лет проводится переаттестация производственного, обслуживающего, административно-управленческого и технического персонала для подтверждения или повышения квалификационного разряда. Не реже чем через три года должна проводиться профессиональная переподготовка работников туристского предприятия на курсах повышения по специальной программе.

Внешний вид персонала включает форменную одежду, значок с указанием должности, имени и фамилии. Форменная одежда метрдотеля отличается особой отделкой или включением в комплект фрака, смокинга. Умение «разгадать» психологию гостей - существенный элемент профессиональной этики. Важный залог повышения культуры труда - заинтересованность персонала в своей работе.

Работник туркомплекса должен уметь создать атмосферу гостеприимства, доброжелательно выполнять просьбы клиентов, чтобы они еще не раз воспользовались услугами гостиницы. Этот факт и будет убедительным доказательством высокого уровня обслуживания. Говоря о культуре поведения, следует указать на ряд особенностей характера человека, от которых зависит его поведение. Ю. Ф. Волков выделяет следующие особенности характера, необходимые работнику гостиницы.

Чувство такта – это умение вести себя в различной обстановке не только в соответствии с общими правилами поведения, но и так, чтобы удовлетворять эстетическим и этическим требованиям. Тактичный человек старается предупредить ситуации, создающие неловкость. Тактичность требует, чтобы человек воздерживался от вмешательства в чужие дела, если это не угрожает обществу, ему самому или кому-либо другому.

Тактичный человек передвигается и ведет себя скромно, никогда не тревожа и не раздражая. Он не подчеркивает своего превосходства или общественного положения. Он не напыщен и не развязан, приспособляется к любой обстановке, всегда считается с окружающими и ситуацией. Тактичный человек не демонстрирует своей

неприязни к тому или иному человеку и не проявляет чрезмерной симпатии, которая может поставить в неловкое положение других. Нетактично подчеркивать свою занятость, усталость, озабоченность, плохое настроение или излишнюю приподнятость чувств.

Вежливость следует рассматривать как форму взаимоотношений с другими людьми, соблюдение принятых в обществе правил приличия, учтивости, почтительности. Она выражает уважение к людям, дает возможность в различных формах показать свое доброе отношение к другому человеку, знакомому и незнакомцу, пожилому и молодому, к руководителю и подчиненному, гостю и сослуживцу.

Вежливость проявляется в приветственных словах и жестах, в форме обращения друг к другу, в добрых пожеланиях, предупредительности и умении поступиться своими удобствами и выгодами, оказывая внимание другим и учитывая их интересы, в готовности придти на помощь, оказать услугу, в уважении к старшим, в тоне речи, в соблюдении принятых правил приличия и т. д.

В связи со спецификой обслуживания в гостинице существуют некоторые исключения из общепринятых форм проявления вежливости. Так, например, швейцары, подносчики багажа не должны при приветствии первыми подавать руку, снимать головной убор, так как он является принадлежностью форменной одежды, подчеркивающей, что в данное время лицо находится при исполнении служебных обязанностей. Швейцары обязаны приветствовать гостя стоя либо поклоном, либо словами приветствия. Подносчик багажа, приветствуя гостя, немедленно предлагает свои услуги поднести его вещи, не дожидаясь просьбы, но не следует, однако, вырывать вещи из рук, забирать и нести их без согласий владельца.

Персонал службы приема (администраторы, портье, работники, ведущие расчеты с проживающими за услуги) в абсолютном большинстве гостиниц состоит из женщин. Их работа связана с заполнением документов, ведением записей, однако не допускается встречать, приветствовать гостя сидя. Высокая культура обслуживания и гостиничный этикет обязывают вести прием стоя, чем подчеркивается особое внимание к гостю.

Вежливость администратора проявляется во внимании, умении выслушать, оказать услугу, дать необходимую справку. Невнимание к гостю, грубость и резкость в обращении – свидетельство невежества и низкой культуры. Проявлением вежливости является умение администратора гостиницы тактично закончить беседу с гостем, разрешив с ним все вопросы, и лишь после этого обратиться к другому ожидающему. Если этому другому человеку пришлось ждать какое-то время, следует извиниться за задержку. Поскольку часто у стойки (стола) администратора в крупных гостиницах может оказаться одновременно несколько посетителей, необходимо в таких случаях, чтобы другие

работники службы незамедлительно оказывали внимание ожидающему гостю.

Работникам службы размещения надо помнить, что при размещении потребителя гостиничной услуги заполнение всех видов формуляров, листков прибытия возлагается на персонал гостиниц. Клиент их только подписывает. Наличие карточек, содержащих полную информацию о клиенте, сведения о его первом пребывании в гостинице позволит персоналу лучше принять и обслужить клиента, во многом предупредив пожелания. Одновременно это помогает проводить постоянную работу с клиентом, посылая ему информацию о гостинице (новые услуги и т. д.), поздравления с днем рождения, праздниками.

Обслуживающий персонал на жилых этажах должен встречать прибывшего гостя только стоя, приветствовать его первым и быть готовым в тот же момент проводить в отведенный для него номер. В светлое время суток гостя приглашают пройти в номер первым, представитель гостиницы, если это необходимо, входит вторым. Если в номере темно, работник гостиницы заходит первым, зажигает свет и приглашает гостя. Не нужно долго задерживаться в номере. Следует предложить гостю оказать необходимые услуги, пожелать ему хорошего отдыха и после этого покинуть номер.

В период проживания, если гость находится в номере, персонал не должен заходить туда, даже если это связано с плановой уборкой номера. В тех случаях, когда посещение номера вызвано крайней необходимостью (аварией, нарушением правил проживания и т. д.) или просьбой гостя, следует постучать в дверь или позвонить по телефону, спросив разрешения войти. Если ответа не последовало, повторный стук или звонок допустим лишь через несколько минут (3-10 минут) в зависимости от срочности и необходимости.

Вежливость в гостинице предполагает и предупредительность. Горничная на этаже, не дожидаясь просьбы, поможет престарелому или инвалиду, уделит им больше внимания. Если в гостинице по техническим причинам будет отключена вода или отопление, то она заранее предупредит клиентуру словесно или через объявление об отсутствии воды на определенный срок. Информирование гостей о практическом решении администрацией гостиницы создавшихся неудобств обязательно. Проживающий либо переводится в другой номер (где есть вода), либо до устранения повреждений вода доставляется в номер персоналом гостиницы в предусмотренных для таких случаев емкостях.

Предупредительный сотрудник службы размещения (или поэтажный обслуживающий персонал) знакомит вновь прибывших клиентов с правилами, напомнит о наиболее важных требованиях к гостям, перечислит основные предоставляемые услуги. Служащий, заинтересованный в хорошем обслуживании клиента, заблаговременно

спросит об интересующих его услугах: нужно ли погладить, постирать рубашку, необходимо ли заказать билеты на обратный путь, нужен ли завтрак в номер? Предупредительность скажется также и в рекомендации нужной ему услуги или выполнении ее.

Умение слушать является одним из главных критериев культуры обслуживания. Администраторы, горничные на этажах должны быть исключительно внимательны к говорящему клиенту. Слушать – дело сложное, требующее напряжения. Но важно понять, что в установлении доверительного контакта главная роль принадлежит говорящему. Если администратор не умеет слушать, он не сосредоточится на сути разговора, даст субъективную оценку отдельным фактам и проявит раздражительность по поводу сказанного.

Благородство – способность жертвовать личными интересами в пользу других, действовать честно, открыто, смело, не унижаться ради личных выгод. Благородство – это когда добро делается незаметно, не ради признания и наград. Каждому человеку хочется, чтобы с ним считались, к его мнению прислушивались, советовались. Все это признаки уважения, которое испытывают к нему окружающие.

Уважение – чувство почтения, основанное на признании достоинств, высоких качеств кого-либо. Об этом нужно постоянно помнить работникам сферы услуг. Людей уважают не только за особый дар или талант, но и за умение работать, за правдивость, за те нравственные качества, которые можно в себе выработать, самим заслужить уважение окружающих.

Большое значение имеет забота о порядке, тишине, соблюдении правил, установленных в гостинице. Работник гостиницы должен уметь в вежливой форме предупредить гостя о недопустимости нарушения порядка, пресечь различные проявления таких нарушений. Уезжая из гостиницы, гости прощаются с персоналом, благодарят за гостеприимство, желают всего доброго. Работники, в свою очередь, обязаны поблагодарить гостя за посещение их гостиницы, пожелать ему доброго пути.

Работнику сферы гостиничного сервиса должна быть свойственна и такая важная черта, как корректность. Как одна из форм взаимоотношений между людьми корректность предполагает умение при любых ситуациях держать себя в соответствии с общепринятыми правилами приличия. Таким образом, корректность – это более официальное, подчеркнутое проявление вежливости. Корректность особо необходима, если в силу каких-либо причин возникли или сложились неблагоприятные взаимоотношения между людьми. В гостинице возможны случаи, когда проживающие в ней граждане могут подчеркивать свое пренебрежительное отношение к обслуживающему персоналу, к горничной, официанту как к зависимой категории людей.

Остаться корректным – значит сохранить свое достоинство, подчеркнуть свое моральное превосходство.

Гостиничный работник должен воспитывать в себе сдержанность – умение управлять своими эмоциональными реакциями, не допуская развития отрицательных эмоций под влиянием огромного разнообразия характеров встречающихся людей. Недопустимы проявления усталости, инертности, невнимательности, а также излишней возбужденности и резкости не только в самих выражениях, но и в тоне речи, в движениях, эмоциях, мимике, иронии. Все это может оскорбить и унижить другого человека, а также и достоинство самого работника гостиницы.

Для престижа гостиницы и ресторана очень важна такая форма этикета, как пунктуальность. Пунктуальный – очень точный, аккуратный в исполнении услуг служащий. Все встречи, проводы, заказы транспорта, доставка завтрака, обеда в номер, побудка должны делаться вовремя. Чем больше клиентура, тем более точными должны быть служащие гостиницы. Пунктуальный и тактичный служащий заблаговременно уберет номер, приведет себя в порядок. Нет более бестактного отношения к клиентам, чем опоздавшая услуга.

Для клиента важными моментами являются: безопасность, стабильность, набор услуг, их доступность и оперативность оказания, культура поведения персонала. Гостиница и ресторан должны быть не только местом ночевки и цехом по приготовлению пищи, но и «домом вдали от дома», где их ждет покой и комфорт. Гость должен чувствовать: он не проситель услуг, а хозяин положения. Гостеприимство – секретное оружие обслуживания.

Человеческий фактор в индустрии гостеприимства играет ведущую роль, является важным ресурсом предприятия. Во время обслуживания определяющее взаимоотношение – между работником и клиентом. При подготовке и отборе персонала, контактирующего с потребителями, особую значимость приобретает профессиональное владение технологий делового общения. На этом, а также на изучении социальной психологии, этики, делового этикета с широким использованием деловых игр и тестов, должна базироваться подготовка гостиничного и ресторанного персонала.

Здесь необходимо остановиться на понятии «культура обслуживания». Под культурой сервиса понимается уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов. Культура обслуживания направлена на обслуживание клиентов на основе выработки определенных правил, процедур, практических навыков и умений.

Сегодня распространено понимание культуры обслуживания как совокупности правил вежливости (этики поведения). Однако данное понятие следует рассматривать значительно шире – во всех проявлениях

составляющих его элементов. Основными слагающими культуры обслуживания являются:

- безопасность и экологичность при обслуживании;
- эстетика интерьера и создание комфортных условий обслуживания;
- знание психологических особенностей личности и процесса обслуживания;
- знание и соблюдение персоналом этических норм обслуживания;
- знание и соблюдение правил, устанавливающих порядок и очередность обслуживания гостей;
- наличие достаточного количества оборудования и инвентаря для оказания услуг и др.

Выделяют несколько аспектов культуры сервиса – психологический, эстетический, этический и организационно-технологический.

Психологическая культура сервиса – уровень развития психологических знаний, навыков и умений работников сервиса для учета индивидуально-психологических особенностей клиентуры с целью применения наилучшей тактики их обслуживания. Работнику контактной зоны гостиничного сервиса следует определить свой тип темперамента.

Работник-сангвиник успешно обслуживает клиентов, но ему трудно выполнять монотонные и однообразные операции. Работник-холерик незаменим при обслуживании большого количества клиентов, однако плохо владеет собой, особенно в напряженных и конфликтных ситуациях. Работник-флегматик выдержан, уравновешен, но не может работать в быстром темпе, и это вызывает раздражение у клиентов. Работник-меланхолик доброжелателен, отзывчив, стремится избегать конфликтов, но медлителен и обидчив.

Персонал контактных служб отеля как бы со стороны наблюдает за поведением гостя. Знание последовательности совершения заказа позволяет им активно воздействовать на клиентуру и применять наилучшую психологическую тактику обслуживания. Ей свойственны три этапа:

На первом этапе необходимо овладеть вниманием клиента, вызвать у него интерес к предлагаемой услуге. На втором этапе задачей работника контактной зоны является умелое стимулирование решения клиента воспользоваться услугой. Третий этап – завершение процесса оформления гостиничной услуги. Не следует задерживать клиента при окончательном оформлении документации.

Под этической культурой сервиса понимается уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов.

Эстетическая культура сервиса – это уровень развития и использования эстетических ценностей работниками сервиса в процессе

деятельности по обслуживанию клиентов. Сюда относятся техническая эстетика и дизайн мест общего пользования, номерного фонда; рекламные, пиктографические и информационные объявления и указатели внутри здания гостиницы, а также на ее территории; внешнее оформление служебных помещений и рабочих мест обслуживающего персонала; внешний вид работников отелей.

Под организационно-технологической культурой сервиса понимается степень упорядоченности процесса обслуживания клиентов. Обслуживание в номере является частью общей атмосферы гостеприимства. Оно состоит в тщательной уборке номера, обслуживании напитками и питанием в номере, чистке одежды и обуви, побудке проживающих, передаче клиенту его корреспонденции и т. д.

Рассмотрим теперь наиболее распространенные варианты соприкосновения работников контактных служб отеля с гостями на примере службы приема и размещения. Первыми в контакт с посетителями вступают работники именно этой службы. Сотрудники службы приема и размещения имеют наиболее тесный контакт с гостями гостиницы и должны обладать следующими качествами:

- профессиональная манера поведения;
- подходящие благоприятные личные качества;
- коммуникабельность;
- гостеприимное отношение;
- хороший внешний вид: одежда, прическа;
- старательность, доброжелательность, внимательность.

15 РАБОТА С КАДРАМИ

15.1 Управление персоналом (человеческими ресурсами)

Политика организации представляет собой систему правил, в соответствии с которыми ведет себя система в целом и по которым действуют люди, входящие в эту систему.

Важнейшая составная часть стратегически ориентированной политики организации – кадровая политика, которая определяет философию и принципы, реализуемые руководством в отношении человеческих ресурсов.

Целью кадровой политики является обеспечение оптимального баланса процессов обновления и сохранения численного и качественного состава кадров в соответствии с потребностями как самой организации, так и требованиям ныне действующего законодательства и современным состоянием рынка труда.

Термин кадровая политика имеет широкое и узкое значения:

- в широком смысле: она представляет собой систему осознанных и определенным образом закрепленных и сформулированных норм и правил, приводящих человеческий ресурс в соответствие с долговременной стратегией фирмы. Следует обратить внимание на некоторые особенности реализации властных полномочий и стиля руководства. Косвенно оно находит отражение в философии организации, правилах внутреннего порядка и коллективном договоре. Отсюда можно сделать вывод, что мероприятия по работе с кадрами – это отбор, составление штатного расписания, обучение, продвижение, аттестация – возможно заранее спланировать и согласовать со стратегическими целями и нынешними задачами организации;

- в узком смысле: это набор конкретных правил, ограничений и пожеланий (порой неосознанных), реализующихся, как в процессе непосредственных взаимодействий между сотрудниками, так и во взаимоотношениях между работниками и организацией в целом. Т.е. кадровая политика в этом смысле состоит в том, чтобы брать на работу высококвалифицированных, с наличием высшего образования, что в при решении кадрового вопроса может послужить весомым аргументом.

Хорошо подобранный трудовой коллектив – одна из основных задач предпринимателя. Это должна быть команда единомышленников и партнеров, способных осознать, принимать и реализовывать замыслы руководства предприятия. Только она служит залогом успеха предпринимательской деятельности, выражения и процветания предприятия.

Кадровая политика тесно связана со всеми областями хозяйственной политики организации. С одной стороны, принятие решений в области кадровой политики происходит во всех комплексных функциональных подсистемах: управления научно-технической деятельностью, управления производством, управления экономической деятельностью, управления внешнехозяйственной деятельностью, управления персоналом организации. С другой стороны, решения в области кадровой политики влияют на решения в этих комплексных функциональных подсистемах.

Кадровая политика отеля – это совокупность методов, принципов, форм, организационного механизма по выработке задач и целей, направленных на сохранение, развитие и укрепление кадрового потенциала, на создание квалифицированного и высокопроизводительного сплоченного коллектива, способного своевременно реагировать на постоянно меняющиеся требования рынка с учетом стратегии развития гостиницы

Реализация кадровой политики должна подразумевать наличие возможных альтернативных решений. В определенных вопросах применительно оперативное, решительное, порой носящего негуманный характер, решение, что основывается на приоритете интересов

производственного мотива. В вопросах иного характера, решения могут быть гуманными, ориентированными на трудовой коллектив.

Кадровая политика является частью общей политики организации и должна полностью соответствовать концепции ее развития. Место кадровой политики в политике организации показано на рисунке 5.

Управление персоналом на гостиничных предприятиях включает в себя планирование, поиск персонала и прием на работу, развитие и обеспечение персонала, управление им – от оформления на работу до окончания отношений, вытекающих из трудового договора. Отдел кадров оказывает содействие руководящим работникам гостиничного предприятия при решении этих задач. Кадровая служба является функционально-вспомогательным подразделением гостиницы. Как правило, работники отдела кадров выступают в качестве экспертных советников линейных руководителей при решении вопросов о приеме на работу и увольнении, назначении на новую должность и т.п.



Рисунок 5. Место кадровой политики в общей политике гостиницы

По мере ослабления централизованной системы управления стали появляться принципиально новые задачи, связанные с управлением персоналом. Решение этих задач требует совершенно иных навыков и умений, чем те, которые были достаточны в недалеком прошлом для ведения документации, составлении отчетов и хранения трудовых книжек. Именно по этой причине сегодня многие работники кадровых служб, перешедшие из ранее функционировавших отделов кадров, не могут предложить руководству гостиницы пути эффективного решения проблем, связанных с управлением персоналом. Поэтому появилась новая профессия «персонал – менеджер», то есть управляющий персоналом. Это самостоятельная группа профессиональных менеджеров, главная цель которых – повышение производственной, творческой отдачи и активности персонала, разработка и реализация программы развития кадров гостиницы.

Основными задачами кадровых служб являются:

- формирование кадров (планирование, отбор и наем, высвобождение, анализ текучести);
- развитие персонала (профессиональная ориентация и переподготовка, аттестация и оценка, организация продвижения по службе);
- совершенствование организации труда и его стимулирование.

Условия работы различных гостиниц, диапазон квалификации и специальностей, их объединение в группы по отделам и условиям труда являются отличительными чертами службы в гостиницах. К укомплектованию гостиниц кадрами предъявляются определенные требования, перед руководителем возникают определенные проблемы, особенно когда работа с человеческими ресурсами понимается не просто как процесс найма на работу, а более широко.

Кадровая служба или служба развития персонала является функционально вспомогательным подразделением гостиницы, потому что ее сотрудники участвуют в создании гостиничного продукта не прямо, а косвенно. Как правило, ее сотрудники выступают в роли экспертных советников линейных руководителей при решении кадровых вопросов. В последнее время расширяются функции кадровых служб, работники этих подразделений становятся ответственными не только за подбор и найм работников, но и за повышение эффективности работы и творческой отдачи от каждого из них.

Так основные функции работников службы развития персонала являются:

- формирование кадров организации (планирование, отбор и найм, анализ текучести);
- обучение работников (ориентация, переподготовка, аттестация, организация продвижения по службе);

- совершенствование организации труда, создание безопасных условий труда;
- стимулирование производственной, творческой отдачи, активности персонала;
- разработка и реализация программы развития кадров гостиницы.

Кадры организации находятся в постоянном движении вследствие приема на работу и увольнения. Процесс их обновления называется сменяемостью или оборотом. Он бывает необходимым и излишним. Излишний оборот называют текучестью кадров. Необходимый оборот связан с объективными причинами – состоянием здоровья, возрастом, личными обстоятельствами сотрудников. Считается, что нормальный оборот кадров в любой организации – 5% в год. Излишний оборот кадров или текучесть имеет множество причин связанных с плохой организацией, отсутствием мотивации работы, личными отношениями между работниками.

При изучении проблемы текучести кадров в гостиничном и ресторанном бизнесе эксперты выделяют следующие закономерности этого процесса:

- текучесть кадров выше среди руководителей высшего звена, управляющих, заместителей директоров, чем, у линейных руководителей;
- тенденция к смене работы больше наблюдается у одиноких людей, чем у семейных;
- мужчины меньше, подвержены этому явлению, чем женщины;
- хорошее отношение руководства, уменьшает этот процесс;
- текучесть кадров повышается в случае невозможности продвижения по службе;
- слабого внимания руководства к повышению квалификации персонала;
- отсутствия интерес к работе;
- отсутствия хороших условий работы;
- отсутствия условий безопасности работы;
- отсутствия персональной лояльности компании к сотруднику, не содействие в решении личных проблем;
- отсутствие хорошего коллектива;
- неудобное месторасположение и режим работы.

Эксперты служб развития персонала выделяют следующие условия, позволяющие контролировать и удерживать процесс текучести кадров в гостиницах.

1. Тщательный отбор персонала.
2. Внутрифирменная ориентация вновь прибывших работников.

3. Должностная стабильность. (Принятый работник не может просить о перемещении на другую должность до завершения определенного срока работы на прежней.)

4. Постоянное обучение и повышение квалификации сотрудников.

Процесс отбора персонала имеет следующий алгоритм:

- выбор необходимых критериев оценки личности, претендующей на ту или иную должность.
- осуществление экспертной оценки, проведение тестирования, ролевых игр, изучение документации претендентов;
- осуществление наблюдения за претендентами, проведение интервью;
- описание полученных результатов и сравнение их с первоначальными критериями оценки;
- принятие решения о найме на работу.

15.2 Требования к персоналу ресторана

Персонал предприятий общественного питания подразделяют на обслуживающий, производственный и административный. При установлении требований к персоналу учитывают следующие критерии оценки:

- уровень профессиональной подготовки и квалификации, в том числе теоретические знания и практические навыки;
- способность к организации деятельности предприятий общественного питания и руководству персоналом (для директора (управляющего, менеджера, заведующего) предприятия, заведующего производством, начальника цеха, метрдотеля и др.);
- знание и соблюдение профессиональной этики;
- знание нормативных и руководящих документов, касающихся профессиональной деятельности.

Персонал предприятий общественного питания всех типов и классов независимо от форм собственности должен проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы предприятия и правилами оказания услуг общественного питания.

Функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу должны быть зафиксированы в персонифицированных должностных инструкциях, утвержденных руководителем организации.

Должностные инструкции персонала разрабатывает администрация организации, исходя из требований настоящего стандарта, стандартов организаций, квалификационных характеристик работ и профессий, должностей руководителей и специалистов с учетом особенностей

работы каждого предприятия и требований действующего законодательства.

Администрация организации общественного питания должна систематически организовывать мероприятия по совершенствованию знаний, повышению квалификации и профессионального мастерства персонала на основе его теоретической подготовки и практических навыков.

Персонал предприятия общественного питания должен обеспечивать безопасность жизни и здоровья потребителей, а также сохранность их имущества при пребывании на предприятии. Весь персонал должен проходить подготовку по безопасным методам работы

К персоналу предприятий общественного питания всех типов и классов предъявляют следующие общие требования:

- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего распорядка предприятия (организации);
- соблюдение требований санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;
- знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;
- знание требований нормативных и технических документов на услуги общественного питания, в том числе на продукцию общественного питания;
- владение профессиональной терминологией;
- повышение квалификации работников (не реже одного раза в пять лет).

Обслуживающий персонал предприятия должен быть одет в форменную или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца, находящуюся в хорошем состоянии без видимых повреждений и загрязнений. Форменная одежда швейцара, гардеробщика, метрдотеля, официанта и бармена в ресторанах и барах всех классов должна обеспечивать стилевое единство на предприятии. Работники предприятия на форменной одежде должны носить служебный значок с эмблемой предприятия и указанием должности и профессии.

Все работники предприятия должны подлежать периодическому медицинскому освидетельствованию. При поступлении на работу персонал предприятия обязан пройти медицинский осмотр и прослушать курс по санитарно-гигиенической подготовке. В процессе работы на предприятии обслуживающий персонал периодически, не реже одного раза в 2 года, должен сдавать экзамены по санитарному минимуму. На каждого работника должна быть заведена личная медицинская книжка, в которую вносят результаты медицинских обследований, сведения о перенесенных инфекционных заболеваниях, о сдаче санитарного

минимума. К работе на предприятии не допускаются лица, являющиеся источником инфекционных заболеваний.

Профессиональными этическими нормами поведения персонала являются: вежливость, тактичность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей. Персонал должен уметь создать на предприятии атмосферу гостеприимства, в отношении потребителей проявлять доброжелательность и терпение, быть выдержанным, обладать способностью избегать конфликтных ситуаций.

В ресторанах и барах класса люкс и высший должен работать обслуживающий персонал, знакомый со спецификой кулинарии и обслуживания в других государствах.

15.3 Аттестация персонала в гостиницах

Планирование персонала – это одна из задач кадровой службы. Суть планирования в том, чтобы гостиничное предприятие в нужное время имело в распоряжении необходимую рабочую силу. Планирование персонала включает в себя следующие этапы:

- обнаружение потребности в персонале
- поиск персонала
- планирование применения
- планирование развития
- планирование высвобождения персонала.

Так как в гостиницах объем спроса трудно предсказать, и часто он неравномерно распределен, то, и расходы на персонал на основании характера оказания услуг в большинстве случаев занимают небольшой удельный вес в общих расходах гостиницы. Поэтому основным показателем, необходимым для количественного определения потребности в персонале отеля, является прогноз объема оборота (ожидаемая загруженность отеля).

До принятия организацией решения о приеме на работу кандидат должен пройти несколько ступеней отбора: 1) предварительную отборочную беседу; 2) заполнение бланка заявления; 3) беседу по найму (интервью); 4) тестирование; 5) проверку рекомендаций и послужного списка; 6) медицинский осмотр; 7) принятие решения.

1. Предварительная отборочная беседа. Основная цель беседы – оценка уровня образования претендента, его внешнего вида и определяющих личностных качеств.

2. Заполнение бланка заявления. Претенденты, успешно преодолевшие предварительную беседу, должны заполнить специальный бланк заявления и анкету. Информация может касаться прошлой работы, склада ума, ситуаций, с которыми приходилось сталкиваться, но так,

чтобы на их основе можно было бы провести стандартизированную оценку претендента.

3. Беседа по найму (интервью). Существует несколько основных типов беседы по найму:

- *по схеме* – беседы носят несколько ограниченный характер;
- *слабоформализованные* – заранее готовятся только основные вопросы, проводящий имеет возможность включать и другие, незапланированные вопросы, гибко меняя ход беседы;
- *не по схеме* – заранее готовится лишь список тем, которые должны быть затронуты.

4. Тестирование. Источник информации, который может дать сведения о профессиональных способностях и умениях кандидата, описать как потенциальные установки, ориентации человека, так и те конкретные способы деятельности, которыми он уже фактически владеет.

5. Проверка рекомендаций и послужного списка. Информация рекомендательных писем или бесед с людьми, которых кандидат назвал в качестве рекомендателей, может позволить уточнить, что конкретно и с каким успехом кандидат делал на предыдущих местах работы, учебы, жительства.

6. Медицинский осмотр.

7. Принятие решения на основе сравнения кандидатов.

К основным методам оценочных процедур относятся:

1. Специальные упражнения. Цель проведения – смоделировать наиболее типичные деловые ситуации, характерные для оцениваемой деятельности, они дают возможность оценить в первую очередь уровень профессионализма участников ЦО, а также мыслительные и организационные способности.

2. Интервью. Цель проведения – получение информации о профессиональных целях и ценностях, организаторских способностях, коммуникативных и личностных качествах от самого оцениваемого для достижения максимальной объективности итоговой оценки. В интервью возможно прояснить: реалистичность и профессиональную направленность целей, которые ставит перед собой участник, оценку уровня собственных достижений и неудач, ориентированность на профессиональный рост и продвижение по службе, круг общих интересов.

3. Групповые упражнения. Используются в целях моделирования ситуаций коллективной деятельности и получения информации о типичных способах и средствах поведения человека в них, а также об особенностях взаимодействия людей в группе при решении общей для них задачи. В ходе наблюдения за взаимодействием участников данные фиксируются в специальных бланках, иногда применяются технические средства записи: аудио- и видеоаппаратура.

4. *Психологические тесты.* Их цель – получить информацию о качествах, существенно влияющих на поведение человека в организации и определяющих его профессиональную эффективность. Применение хорошо проверенных психодиагностических инструментов дает возможность сравнить результаты разных кандидатов между собой, а также с общими и групповыми нормами. Применение тестов позволяет не только уточнять информацию, полученную в рамках других методик, но и дополнять ее, причем за более короткое время.

5. *Организационно-управленческие игры.* Это особый вид диагностической процедуры в рамках ЦО. В игре происходит моделирование управленческой ситуации с целью выработки решений по стратегии развития организации и отдельных ее частей. В отличие от других методов игра основывается на материале реальных проблем конкретной организации, обсуждение которых важно в данный момент, и дает возможность оценить мыслительные и управленческие способности кандидатов, а также предлагаемые ими конкретные программы действий.

Адаптация – процесс активного приспособления человека к новой среде. В контексте включения сотрудника в организацию это означает, что происходят интенсивное знакомство сотрудника с деятельностью и организацией и изменение собственного поведения в соответствии с требованиями новой среды.

Процедуры адаптации персонала призваны облегчить вхождение новых сотрудников в жизнь организации. Как правило, новичок в организации сталкивается с большим количеством трудностей, основная масса которых порождается именно отсутствием информации о порядке работы, месте расположения, особенностях коллег и т.д. Практика показывает, что 90% людей, уволившихся с работы в течение первого года, приняли это решение уже в первый день своего пребывания в новой организации.

Условно процесс адаптации можно разделить на четыре этапа.

1. *Оценка уровня подготовленности новичка* необходима для разработки наиболее эффективной программы адаптации. Если сотрудник имеет не только специальную подготовку, но и опыт работы в аналогичных подразделениях других компаний, период его адаптации будет минимальным. Однако следует помнить, что даже в этих случаях в организации возможны не привычные для него варианты решения уже известных ему задач. Поскольку организационная структура зависит от ряда параметров, таких, как технология деятельности, внешняя инфраструктура и персонал, новичок неизбежно попадает в какой-то степени в не знакомую ему ситуацию. Адаптация на этом этапе должна предполагать как знакомство с производственными особенностями организации, так и включение в коммуникативные сети, знакомство с

персоналом, корпоративными особенностями коммуникации, правилами поведения и т. д.

2. *Ориентация* – практическое знакомство нового работника со своими обязанностями и требованиями, которые к нему предъявляются со стороны организации. Значительное внимание, например, в компаниях США, уделяется адаптации новичка к условиям организации. К этой работе привлекаются как непосредственные руководители новичков, так и сотрудники служб по управлению персоналом.

Как правило *программа ориентации* включает ряд небольших лекций, экскурсии, практикумы (работа на отдельных рабочих местах или с определенным оборудованием).

Часто в ходе проведения *общей программы ориентации* затрагиваются следующие вопросы:

1) *Общее представление о компании*: цели, приоритеты, проблемы; традиции, нормы, стандарты; продукция и ее потребители, стадии доведения продукции до потребителя; разнообразие видов деятельности; организация, структура, связи компании; информация о руководителях.

2) *Политика организации*: принципы кадровой политики; принципы подбора персонала; направления профессиональной подготовки и повышения квалификации; содействие работникам в случае привлечения их к судебной ответственности; правила пользования телефоном внутри предприятия; правила использования различных режимов рабочего времени; правила охраны коммерческой тайны и технической документации.

3) *Оплата труда*: нормы и формы оплаты труда и ранжирование работников; оплата выходных, сверхурочных.

4) *Дополнительные льготы*: страхование, учет стажа работы; пособия по временной нетрудоспособности, выходные пособия, пособия по болезням в семье, в случае тяжелых утрат, пособия по материнству; поддержка в случае увольнения или ухода на пенсию; возможности обучения на работе; наличие столовой, буфетов; другие услуги организации для своих сотрудников.

5) *Охрана труда и соблюдение техники безопасности*: места оказания первой медицинской помощи; меры предосторожности; предупреждение о возможных опасностях на производстве; правила противопожарной безопасности; правила поведения при несчастных случаях и порядок оповещения о них.

6) *Работник и его отношения с профсоюзом*: сроки и условия найма; назначения, перемещения, продвижения; испытательный срок; руководство работой; информирование о неудачах на работе и опозданиях на работу; права и обязанности работника; права непосредственного руководителя; организации рабочих; постановления профсоюзов и политика компании; руководство и оценка исполнения работы; дисциплина и взыскания, оформление жалоб; коммуникация:

каналы коммуникации, почтовые материалы, распространение новых идей.

7) *Служба быта*: организация питания; наличие служебных входов; условия для парковки личных автомобилей;

8) *Экономические факторы*: стоимость рабочей силы; стоимость оборудования; ущерб от прогулов, опозданий, несчастных случаев.

Затем может быть проведена *специальная программа*, осуществляемая как в формах бесед с сотрудниками того подразделения, в которое пришел новичок, так и собеседований с руководителем (непосредственным и вышестоящим). Обычно в специальной программе затрагиваются следующие вопросы.

1) *Функции подразделения*: цели и приоритеты, организация и структура; направления деятельности; взаимоотношения с другими подразделениями; взаимоотношения внутри подразделения.

2) *Рабочие обязанности и ответственность*: детальное описание текущей работы и ожидаемых результатов; разъяснение важности данной работы, как она соотносится с другими в подразделении и на предприятии в целом; нормативы качества выполнения работы и основы оценки исполнения; длительность рабочего дня и расписание; дополнительные ожидания (например, замена отсутствующего работника).

3) *Требуемая отчетность*: виды помощи, которая может быть оказана, когда и как просить о ней; отношения с местными и общегосударственными инспекциями.

4) *Процедуры, правила, предписания*: правила, характерные только для данного вида работы или данного подразделения; поведение в случае аварий, правила техники безопасности; информирование о несчастных случаях и опасности; гигиенические стандарты; охрана и проблемы, связанные с воровством; отношения с работниками, не принадлежащими к данному подразделению; правила поведения на рабочем месте; вынос вещей из подразделения; контроль за нарушениями; перерывы (перекуры, обед); телефонные переговоры личного характера в рабочее время; использование оборудования; контроль и оценка исполнения.

5) Представление сотрудников подразделения.

3. *Действенная адаптация*. Этап состоит в собственно приспособлении новичка к своему статусу и значительной степени обусловливается его включением в межличностные отношения с коллегами. В рамках данного этапа необходимо дать новичку возможность активно действовать в различных сферах, проверяя на себе и апробируя полученные знания об организации, важно оказывать максимальную поддержку новому сотруднику, регулярно вместе с ним проводить оценку эффективности деятельности и особенностей взаимодействия с коллегами.

4. Функционирование. Этим этапом завершается процесс адаптации, он характеризуется постепенным преодолением производственных и межличностных проблем и переходом к стабильной работе. Как правило, при спонтанном развитии процесса адаптации этот этап наступает после 1-1,5 лет работы. Если же процесс адаптации регулировать, то этап эффективного функционирования может наступить уже через несколько месяцев. Такое сокращение адаптационного периода способно принести весомую финансовую выгоду, особенно если в организации привлекается большое количество персонала.

Деловая оценка работника чаще всего проходит в форме аттестации. Организационно ее проведение оформляется соответствующим приказом по предприятию (организации), что придает ей официальный статус и дает право на использование ее результатов для принятия организационных решений в отношении конкретного работника. Таким образом, аттестацию следует рассматривать как некоторый законченный, оформленный документально результат оценки работника.

Аттестация персонала – один из важнейших элементов кадровой работы, представляющий собой периодическое освидетельствование профессиональной пригодности и соответствия занимаемой должности каждого работника определенной категории

К основным функциям аттестации относятся контроль, стимулирование, улучшение подбора и расстановки кадров. Суть контрольной функции состоит в периодической проверке деловых и личных качеств работников на их соответствие занимаемой должности. Функция стимулирования нацелена на повышение заинтересованности работника в постоянном развитии своих деловых и личных качеств, улучшение результатов труда как условия успешного прохождения аттестации. Суть подбора кадров заключается в формировании оптимального баланса трудовых ресурсов.

Аттестация должна проводиться планомерно. Различают следующие ее виды: регулярная основная, развернутая (раз в 3 - 5 лет); регулярная промежуточная, упрощенная, ориентированная на оценку итогов текущей работы (для руководителей и специалистов 1 раз в год, а для некоторых категорий 2 раза в год и чаще); нерегулярная, вызванная чрезвычайными обстоятельствами (неожиданная вакансия, незапланированная возможность пойти на учебу), при введении новых условий оплаты труда.

Проведение аттестации включает несколько этапов:

- 1) подготовительный;
- 2) подготовки пакета необходимых документов по аттестуемым работникам;
- 3) проведение самой аттестации;
- 4) использование результатов аттестации.

На подготовительном этапе принимается решение о проведении аттестации, определяются сроки ее проведения, составляются списки работников, подлежащих аттестации, определяется количественный состав аттестационных комиссий. Всем этим документам придается юридическая сила: издается приказ по предприятию (организации) об аттестации работников с указанием сроков проведения, состава аттестационных комиссий и графика их работы. В приложении к приказу приводится положение об аттестации.

От аттестации освобождаются руководители и специалисты, проработавшие в данной должности менее года, беременные женщины, женщины, имеющие ребенка до года и др.

Субъект оценки – лицо, группа лиц, орган, которым предопределено право проводить оценку работников. Чаще всего в качестве субъекта оценки выступает аттестационная комиссия. Аттестационная комиссия возглавляется председателем, в ее состав входят члены комиссии и секретарь. В качестве членов комиссии привлекаются руководящие работники, ведущие специалисты различных структурных подразделений предприятия, представители общественности (профсоюза), эксперты – высококвалифицированные специалисты, уполномоченные для проведения оценки. В качестве экспертов могут выступать и работники данного подразделения, хорошо знающие аттестуемых. Состав аттестационной комиссии не более 5-6 человек.

Среди работников предприятия проводится разъяснительная работа о задачах аттестации, ознакомление с методикой ее проведения, порядком подготовки необходимых документов.

График проведения аттестации доводится до работников не менее чем за один месяц до начала аттестации, а материалы в комиссию должны представляться не менее чем за две недели до аттестации. Это чаще всего аттестационный лист и отзыв-характеристика. Аттестационный лист содержит объективную информацию о работнике: образование, стаж работы по специальности, на предприятии, в должности и т.д. Данная информация готовится работниками кадровой службы. Отзыв – характеристика отражает обобщенные результаты оценки деятельности работника, анкетного опроса о поведении работника в коллективе, оценка работника руководителем. Регулярное проведение экспертной оценки поведения аттестуемых возлагается на специалистов кадровой (социологической) службы. Ответственность за учет и оценку деятельности работника несет руководитель подразделения. Отзыв – характеристика обсуждается на собрании коллектива. Работник должен быть ознакомлен с ней не менее чем за неделю до аттестации под роспись. Отзыв – характеристика передается в кадровую службу или непосредственно в аттестационную комиссию. Аттестационная комиссия рассматривает представленные ей документы, заслушивает сообщение о работнике, о достигнутых успехах и недостатках, результатах текущих

оценок и на основании этого, с учетом обсуждения в отсутствие аттестуемого открытым голосованием дает одну из следующих итоговых оценок:

- а) соответствует занимаемой должности;
- б) соответствует занимаемой должности при условии улучшения работы и выполнения рекомендаций аттестационной комиссии с повторной аттестацией через год;
- в) не соответствует занимаемой должности.

Работника знакомят с решением комиссии, указывая на сильные и слабые стороны его работы. Комиссия может дать рекомендации в отношении его продвижения (профессиональном росте) или о необходимости повышения квалификации.

Заседание аттестационной комиссии протоколируется.

Важно, чтобы аттестация работников проходила в доброжелательной обстановке, чтобы комиссия осознавала свою ответственность в обеспечении объективности оценки.

Эффективность аттестации возрастает, если с ней связаны определенные правовые последствия: поощрение, перевод на более высокую должность, увольнение и др. Поэтому по итогам аттестации издается приказ, которым утверждаются ее результаты, решения об изменениях в расстановке кадров, о должностных окладах, зачислении перспективных работников в резерв на повышение, поощряются положительно аттестованные работники и т.д.

Вопросы:

1. Какие требования предъявляют к квалификации персонала в ресторанном и гостиничном хозяйстве?
2. Назовите основные должности персонала в ресторанном и гостиничном хозяйстве.
3. Назовите процедуры отбора и аттестации персонала.
4. Роль человеческого фактора в сфере услуг.
5. Личные качества, внешний вид и правила поведения обслуживающего персонала.
6. Искусство обслуживания номеров в гостинице.
7. Характеристика и атмосфера полносервисных ресторанов.