
Жунусова А.А., Аяпбекова А.Е., Курманкулова Н.Ж.

**ИНФРАСТРУКТУРА РЕСТОРАННОГО ДЕЛА И
ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА**

Учебное пособие

Нур-Султан, 2020



Авторы:

Жунусова Алия Анархановна - доцент кафедры «Дизайн, сервис и туризм» университета «Туран-Астана», доктор PhD, доцент.

Алия Ескермесовна Аяпбекова - доцент кафедры «Дизайн, сервис и туризм» университета «Туран-Астана», к.г.н., доцент.

Курманкулова Нуржамал Жумагазовна - профессор кафедры «Менеджмент» Казахский университет Экономики, финансов и международной торговли, к.э.н., ассоциированный профессор.

Инфраструктура ресторанного дела и гостиничного бизнеса: учебное пособие. - Нур-Султан: «Туран-Астана», 2020. – 204 с.

В учебном пособии рассматриваются основные вопросы и темы, касающиеся инфраструктурного составляющего индустрии гостеприимства. Описываются эволюция развития гостинично-ресторанного бизнеса, дана классификация гостиниц и предприятий общественного питания. Излагаются принципы и особенности планировочных решений экстерьера и интерьера гостиниц и ресторанов, система жизнеобеспечения гостиниц и ресторанов, материально-техническая база, состав инфраструктуры, стандарты действующие в области строительных норм и правил в гостиничном и ресторанном бизнесе. Учебное пособие адресовано научным сотрудникам, преподавателям, студентам, магистрантам высших учебных заведений.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

- 1 ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ И СОСТАВ
ИНФРАСТРУКТУРЫ РЕСТОРАННОГО ДЕЛА И
ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА
 - 1.1 Основные понятия, критерии классификации и специфики
инфраструктуры
 - 1.2 Состав инфраструктуры гостиниц
 - 1.3 Состав инфраструктуры ресторанов
 - 1.4 Развитие инфраструктуры гостеприимства в Республике
Казахстан

- 2 ОБЪЕМНО-ПЛАНИРОВОЧНОЕ РЕШЕНИЕ ГОСТИНИЦ И
РЕСТОРАНОВ
 - 2.1 Основные требования к внешнему виду, экстерьеру гостиниц
и ресторанов
 - 2.2 Общественная часть гостиниц и ресторанов
 - 2.3 Жилая часть гостиницы
 - 2.4 Автономная, централизованная и полуавтономная формы
обслуживания
 - 2.5 Организация бельевого хозяйства гостиницы. Бельевой цикл
 - 2.6 Входная группа гостиниц и ресторанов, типы потоков внутри
зданий
 - 2.7 Инфраструктура прилегающей территории ресторана и
гостиницы

- 3 СИСТЕМА ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЯ ГОСТИНИЦ И
РЕСТОРАНОВ
 - 3.1 Водоснабжение и водопроводные сети гостиниц и ресторанов,
расход воды и его экономия
 - 3.2 Системы отопления и вентиляции гостиниц и ресторанов
 - 3.3 Электроснабжение в гостиничных и ресторанных
предприятиях
 - 3.4 Слаботочное хозяйство гостиниц и ресторанов
 - 3.5 Работа прачечной в гостинице и ресторане

- 4 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБСЛУЖИВАНИЯ
 - 4.1 Основные и вспомогательные службы гостиничного
комплекса и ресторана.
 - 4.2 Складское и транспортное хозяйство
 - 4.3 Лифтовое хозяйство
 - 4.4 Организация охраны труда, техники безопасности и мер по

- обеспечению пожарной безопасности в гостиницах
- 4.5 Телекоммуникационные системы гостиниц. Оснащение конференц-залов

 - 5 ТЕХНИЧЕСКАЯ ЭСТЕТИКА И ДИЗАЙН В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОМ КОМПЛЕКСЕ
 - 5.1 Фирменный стиль, техническая эстетика и дизайн в гостинично-ресторанном комплексе
 - 5.2 Экстерьер, интерьер требования к ним в гостинично-ресторанном бизнесе
 - 5.3 Мебель, текстильные материалы в гостинично-ресторанном бизнесе. Требования к ним.
 - 5.4 Имиджевая политика отрасли отрасли, интерьер полносервисных ресторанов
 - 5.5 Требования к участкам размещения зданий гостиниц
 - 5.6 Методики расчета пропускной способности и определения эффективности стратегического управления предприятия туристской инфраструктуры.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ВВЕДЕНИЕ

Термин «инфраструктура» переводится с латинского языка как строение или устройство, и означает объекты, находящиеся на низком иерархическом уровне по отношению к вышестоящей функциональной системе.

Применительно к социально-экономическим отношениям термин «инфраструктура» обозначает комплекс условий, отраслей и объектов, обеспечивающих общие условия осуществления той или иной деятельности. Нередко данный термин употребляется не самостоятельно, а, как правило, в сочетании с названием тех процессов, к обеспечению которых он относится: «рыночная инфраструктура», «инфраструктура реального сектора экономики региона», «городская инфраструктура», инфраструктура ресторанов, инфраструктура гостиниц и т.п.

Рассмотрим основные понятия инфраструктуры. Существуют два подхода к этому определению: отраслевой, когда под инфраструктурой понимается совокупность отраслей, обеспечивающих общие условия общественного производства и функциональный - как совокупность организационных, производственных и социальных функций [17].

Федоров В.Н. под *инфраструктурой* понимает иерархически организованную совокупность организационно-обособленных подразделений народного хозяйства, основным назначением которых является обеспечение и обслуживание деятельности базисных отраслей материального производства и непромышленной сферы [55].

Богданов А.В. трактует *рыночную инфраструктуру* как сложную экономическую категорию, представляющую собой подсистему рыночной экономики и включающей совокупность организаций, связей между ними и институциональных условий, обеспечивающих осуществление определенных видов деятельности, процессов и процедур, удовлетворяющих конкретные потребности хозяйствующих субъектов и населения и, тем самым, содействующих конкуренции и бесперебойному функционированию рыночного хозяйства. Основным продуктом функционирования рыночной инфраструктуры, по его мнению, являются услуги [7].

Учебное пособие "Инфраструктура ресторанного дела и гостиничного бизнеса" рекомендована для студентов, обучающихся по основным профессиональным образовательным программам направлений «Туризм», «Ресторанное дело и гостиничный бизнес», «Менеджмент», «Экономика» и для слушателей программ дополнительного профессионального образования в области туризма и гостинично-ресторанного бизнеса. Его важнейшей чертой является выраженный комплексный системный подход на основе интеграции ведущих научных школ в сфере инфраструктуры гостинично - ресторанного бизнеса, основанное на принципах устойчивого развития. Авторский коллектив учебного сложился из представителей научных школ, сформировавшихся в университете Туран-Астана.

Учебная дисциплина призвана сформировать у бакалавров и магистров прежде всего общекультурные компетенции в сфере гостинично-ресторанного бизнеса, туризма и сформировать систему знаний, умений и навыков (владений) в области осознания роли туризма в современном мире и значимости своей будущей профессии. Так же учебное пособие "Инфраструктура гостиничного и ресторанного бизнеса" ориентирована на формирование профессиональных компетенций.

Цель - ознакомление студентов с фундаментальными основами составляющей инфраструктуры гостинично-ресторанного бизнеса, формирование у будущих специалистов целостной системы знаний о инфраструктуре, владений основными научными концепциями гостинично-ресторанного бизнеса. Задачи - овладение студентами системой ценностных установок и знаний, включающих в себя факты, мнения, понятия, представления, теории, принципы, концепции, значимые связи и идеи о сфере гостинично-ресторанного бизнеса, как о глобальной социально-экономической управляемой системе, формирующейся на принципах устойчивого развития.

1 ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СУЩНОСТЬ И СОСТАВ ИНФРАСТРУКТУРЫ РЕСТОРАННОГО ДЕЛА И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

1.1 Критерии классификации инфраструктуры

Инфраструктура является неотъемлемой частью экономики и важнейшей предпосылкой эффективного территориального развития. Темпы роста производства, повышение его экономической эффективности и обеспечение конкурентоспособности выпускаемой продукции во многом зависят от уровня и темпов развития инфраструктуры. Сфера услуг - одна из самых перспективных отраслей экономики. Каждая Гостиничная компания имеет свою собственную инфраструктуру. Необходимо провести комплекс предварительных исследований, учесть факторы, которые позволят отелю функционировать десятилетиями без глобальных реконструкций. Огромную роль играют такие показатели, как класс, местоположение, формат и масштаб, а также услуги и сервисы, необходимые для удовлетворения потребностей клиентов.

На начальном этапе проекта учитываются все возможные факторы, которые позволят отелю функционировать десятилетиями без глобальных реконструкций, связанных с изменением структуры здания.

Фактор местоположения оказывает существенное влияние на содержание проекта. Но самым важным фактором является позиционирование отеля и то, какие услуги необходимы для удовлетворения потребностей целевой аудитории.

Особое внимание уделяется анализу сторонних пользователей, так как основные элементы гостиничной инфраструктуры (F&B, конференц-или бизнес-зона, реже СПА и фитнес-центр) могут не только обслуживать потребности гостей, но и работать на внешнем рынке. Поэтому анализ местоположения гостиницы поможет определить вместимость и вместимость объектов инфраструктуры.

Рассмотрим основные факторы, формирующие структуру инфраструктуры гостиничного комплекса, отдельно.

Первым и одним из самых важных факторов является класс отеля. Гостиничная компания имеет свой специфический класс и предполагает наличие определенных элементов инфраструктуры. Чем выше класс отеля, тем более разнообразные, оригинальные и качественные услуги должны быть предоставлены. Так, если в 2-звездочном отеле достаточно одного заведения общепита и отдельных элементов сервиса, то в пятизвездочном отеле, помимо нескольких многоформатных заведений общепита, инфраструктура должна включать в себя бизнес-центр и конференц-залы, фитнес, спа и многое другое.

В отеле обязательно должен быть ресторан с определенным количеством посадочных мест, работающий весь день. Для 4-5-звездочного отеля это

заведения с европейской кухней и ресторан высокой кухни, подходящий для вечернего отдыха. Такие требования-это минимум, который застройщик обязан обеспечить в отелях высокого уровня. Здесь также могут быть небольшие бары и кафе, обслуживающие не только гостиничную публику. Однако важно не переусердствовать, ведь это не самый прибыльный элемент проекта.

Зона для занятий спортом также выделяется в зависимости от уровня отеля: это может быть отдельный зал с тренажерами и душем, а в отелях более высокого класса требуется бассейн и инструктор. Все остальные элементы инфраструктуры (магазины, бары на верхних этажах и т.д.) являются необязательными и зависят от того, где расположен отель и какая аудитория предназначена.

Стандарты для инфраструктуры

Нет никаких конкретных требований к составу инфраструктуры в зависимости от категории отеля и мировых стандартов в этом отношении, так как нет единой международной классификации отелей. Как для других элементов, таких как банковские услуги, бизнес-центр и конференц-зал, он обычно является неотъемлемой частью отелей высокого класса.

Другие элементы инфраструктуры (магазины, автостоянка, детская комната и др.) являются необязательными и зависят от того, где расположен отель и для какой аудитории он предназначен. Очевидно, что чем выше класс отеля, тем большую площадь занимает инфраструктура.

Все гостиничные операторы имеют свои разработанные стандарты инфраструктуры, которые, с одной стороны, понятны и достаточно строги, с другой - предполагают определенную гибкость, обусловленную индивидуальностью каждого отеля в сети и его местоположением. Кроме того, в рамках одного бренда оператор может варьировать и расширять стандарты. Таким образом, отели Park Inn могут соответствовать как 3-м, так и 4-м звездам, Radisson-4-5 звездам, но оператор позиционирует отель не как определенный набор "звезд", а как бренд, подразумевающий полное соответствие качества предоставляемых услуг и услуг ожидаемой его целевой аудитории. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. - М.: Издательство Юрайт, 2014. - С. 193.

Существует множество специфических требований к составу инфраструктуры, в зависимости от категории отеля. Все отели имеют свои собственные разработанные стандарты инфраструктуры, которые являются четкими и достаточно строгими и предполагают учет индивидуальности каждой гостиничной сети и ее местоположения.

Расположение и концепция

Расположение и тип гостиничного бизнеса является главным фактором развития отеля. В зависимости от того, будет ли это курортный отель или бизнес-отель, они будут отличаться по составу и вместимости инфраструктурных объектов. Например, курортный отель для туристов и

отдыхающих должен предоставлять больше услуг и услуг, обеспечивающих комфортное пребывание гостей. Задача туристической инфраструктуры в данном случае-создать все условия для того, чтобы клиентам не пришлось покидать отель и не возникло желания завтракать или ужинать в другом месте. В нерезидентном городе гостиницы рассчитаны в основном на бизнесменов, и поэтому основной акцент в них можно сделать на конференц-компоненте и банкетной зоне.

Одним из важных условий успешного гостиничного проекта является то, что концепция каждого элемента инфраструктуры соответствует гостиничной среде. Исходя из местоположения объекта, определяется, сколько мощностей и мощностей инфраструктуры необходимо для конкретного проекта. Если участок расположен в центре большого района, а вокруг нет ресторанов или их не хватает, то для 3-4-звездочного отеля на 250 номеров необходимо обеспечить рестораны общей вместимостью не менее 200 посадочных мест (а подводить итоги ресторану и кафе не стоит).

Объем

Важным фактором при определении состава и пропускной способности инфраструктуры является объем гостиничного проекта. Размер площадей, выделяемых под инфраструктурные элементы, должен быть пропорционален объему гостиницы: чем больше гостиница, тем больше места будут занимать объекты сервиса. Несмотря на отсутствие единых стандартов организации инфраструктуры, существуют рекомендации относительно соотношения количества комнат и других площадей. Для отелей высокого класса это соотношение может составлять 50х50процентов, для проектов более низкого класса, соответственно, будет меньше в пользу номеров. Масштаб и количество гостиничных номеров напрямую влияют на пропускную способность объектов инфраструктуры, и, в первую очередь, заведений f & B. очевидно, что количество мест в ресторане должно соответствовать количеству комнат.

В целом инфраструктура представляет собой совокупность территориальных функциональных систем, каждая из которых включает в себя совокупность предприятий, структур, объектов и организаций, характеризующихся своей направленностью на создание условий для производства, рынка и населения.

Региональный подход к обоснованию развития элементов инфраструктуры позволяет рассматривать ее как единую интегрированную систему. В настоящее время даже самое успешное изолированное развертывание и развитие элементов инфраструктуры зачастую нерационально с точки зрения всей экономики, а значит, в результате этого возникают невосполнимые потери. Объем потерь и трудноизвлекаемых последствий неудачного размещения и разрозненного (штучного) развития элементов инфраструктуры очень велик, поэтому обоснование рационального размещения и комплексного развития инфраструктуры стало актуальной проблемой, а также следует учитывать, что развитие

инфраструктуры способствует росту экономики территории высокими и устойчивыми темпами.

Инфраструктура создает объективные условия:

- для решения научно-технических задач,
- повышает уровень информационной безопасности,
- позволяет оптимизировать как внутрирегиональные, так и межмуниципальные экономические отношения,
- достижение устойчивого роста производительности труда,
- повысить уровень жизни населения.

Инфраструктура является неотъемлемой частью экономики и важнейшей предпосылкой эффективного территориального развития. Темпы роста производства, повышение его экономической эффективности и обеспечение конкурентоспособности выпускаемой продукции во многом зависят от уровня и темпов развития инфраструктуры.

Основные свойства и особенности инфраструктуры.

1. Стоимость услуг. Деятельность, составляющая инфраструктуру, не создает новых материальных ценностей, а участвует в производственном процессе. Затраты на создание и эксплуатацию инфраструктуры в значительной степени окупаются продукцией отраслей, которые ее используют (промышленность, сельское хозяйство и др.).

2. Неравномерная плотность объектов. Инфраструктура не может быть равномерно распределена по всей территории. Объекты инфраструктуры характеризуются пространственной локализацией, они сосредоточены в местах расположения основных потребителей. В то же время различия между высокоразвитыми и слаборазвитыми территориями по уровню оснащенности элементами инфраструктуры не столь остры, как по уровню общего экономического развития.

3. Инфраструктурная емкость территории. Инфраструктура во многом определяет экономический потенциал территории и ее способность принимать новые предприятия без значительных сопутствующих затрат.

4. Возможность количественной оценки. Подавляющее большинство элементов инфраструктуры поддается количественной оценке (мощность, длина, стоимость, мощность, напряжение и т.д.). 5. Сложность разработки. Инфраструктура в основном обслуживает хозяйственные комплексы в целом, а не отдельные производства, поэтому отраслевой подход к проблемам ее развития менее эффективен, чем комплексный. 6. Стойкость. Инфраструктура имеет длительный срок службы объектов, поэтому ее развитие в основном связано с наращиванием новых элементов на существующем каркасе при его практически полной сохранности (например, строительство линий электропередач, линий связи вдоль автомобильных дорог). Эта инерция часто затрудняет проведение прогрессивных пространственных преобразований, поскольку фундаментальная реконструкция инфраструктуры влечет за собой огромные затраты. Поэтому

существующие инфраструктурные системы являются ядром для развития перспективных инфраструктурных систем.

Инфраструктура также имеет специфические особенности, на основании которых можно было бы выделить типы инфраструктуры из общей экономики территории.

Основные особенности инфраструктуры, позволяющие определить ее состав, можно сгруппировать в несколько блоков.

1. Функциональные свойства:

а) неспособность инфраструктуры создать новый природно-материальный продукт, т. е. результатом ее деятельности является услуга;

б) совпадение потребления с производственным процессом;

в) невозможность резервирования или хранения продукции инфраструктурных отраслей;

г) транспортировки продуктов инфраструктуры;

д) подчиненная природа-инфраструктура обеспечивает основную деятельность, экономические интересы и оказывает косвенное влияние на экономику;

е) межотраслевая ценность продукции инфраструктурных отраслей-она предназначена либо для всей экономики в целом, либо для отдельных крупных территорий;

ж) территориальность – территориальная вездесущность объектов инфраструктуры, т. е. наличие во всех хозяйственных территориальных образованиях;

з) универсальность или универсальность, т. е. она должна быть непосредственно связана со всеми видами и сферами деятельности экономики;

и) коммуникация, то есть непосредственность создаваемых связей-элементов инфраструктуры, непосредственно связывающих главные, главные элементы системы, не должна иметь опосредующих связей;

к) сложность-необходимость комплексного развития всех видов инфраструктуры;

л) непрерывность инфраструктуры как ее основные качественные характеристики. Она способствует равномерному развитию экономики, периодически служит импульсом в ее движении. Степень отклонения инфраструктурного обеспечения от потребностей экономики может быть как плюсом, так и минусом. Отсюда положительная или отрицательная роль этого отклонения в экономическом развитии;

м) историчность-связь инфраструктуры с определенным этапом развития общества, т. е. по мере развития общества инфраструктура наполняется новым содержанием. Функциональное назначение инфраструктуры в общественном производстве выражается в том, что, во-первых, эффективное развитие любой экономики во многом зависит от состояния инфраструктуры: чем глубже общественное разделение труда, чем сложнее производственный процесс, тем очевиднее влияние общих условий

производства, обеспечивающих инфраструктуру, на рост производительных сил общества.

Во-вторых, она имеет межотраслевой характер деятельности, а значит, и коллективный характер потребления своей продукции-инфраструктура оказывается "безадресной" из-за большого количества и неоднородности потребителей ее продукции.

В-третьих, эффективность развития инфраструктуры проявляется за ее пределами, то есть в основных видах деятельности экономики.

2. Экономические признаки: а) инвестиции с длительным периодом оборота;

б) высокая капиталоемкость-требует больших первоначальных вложений, т. е. необходимости значительных разовых инвестиций;

в) длительные сроки окупаемости, так как прибыль от капитальных вложений в объекты инфраструктуры вследствие длительного оборота капитала и высокой капиталоемкости неопределенна;

г) накладной характер затрат для потребителей;

д) возможности социальной экономики;

е) неопределенный или дискретный характер распределения эффекта.

Экономические показатели определяют, что инфраструктурные инвестиции не всегда привлекательны для частного капитала с точки зрения его экономических результатов, что в условиях рыночной экономики может стать существенным "тормозом" развития экономики в целом.

3. Техническая характеристика:

а) неподвижность-объекты инфраструктуры обладают неподвижностью, хотя сами обеспечивают мобильность ресурсов, то есть ускорение потоков ресурсов, материальных благ и услуг между видами деятельности, территориями, различными производителями и потребителями.;

б) громоздкость инфраструктурных сооружений-большинство инфраструктурных объектов представляют собой крупные сооружения, требующие значительных территорий для их размещения и обеспечения достаточно громоздким оборудованием.

Технические характеристики зависят от своеобразия и особенностей производства и влияют на формирование экономических отношений между инфраструктурой и потребителями.

4. Социальная характеристика:

а) социальное и индивидуальное потребление-объекты инфраструктуры удовлетворяют индивидуальные, коллективные и социальные потребности.;

б) необходимость государственного управления и регулирования. Иными словами, инфраструктура не может функционировать и развиваться без вмешательства государства.

Таким образом, инфраструктура, как и любая система, состоит из элементов, имеющих общие черты, которые делают их взаимосвязанными и взаимодействующими. При этом каждый из них является носителем

определенных свойств. То соотношение составляющих инфраструктуру компонентов формирует структуру, лежащую в основе ее классификации.

Инфраструктура классифицируется по ряду характеристик. Давайте рассмотрим основные из них.

По функциональному признаку выделяются:

1) инженерно-техническая инфраструктура, включающая следующие виды::

- транспорт (железнодорожный, автомобильный, морской, речной, воздушный, трубопроводный);
- связь (телефонно-телеграфная, радиорелейная, электронная, сотовая);
- коммунальные услуги (газ, электричество, вода, тепло, канализация);
- складирование,
- ремонтная мастерская,
- сервисное обслуживание;

2) бизнес-инфраструктура, которая включает в себя::

- торговля (оптовая и розничная);
- общественное питание (рестораны, кафе, закусочные, бары, бистро, столовые, буфеты и др.);
- закупочная организация;
- финансово-кредитные организации (банки, Сбербанк и его филиалы, страховые компании, аудиторские фирмы, инвестиционные фонды);
- сбытовые организации (фондовые, ресурсные, товарные, валютные биржи, брокерские компании, энергосбытовые организации);
- инфраструктура поддержки малого и среднего бизнеса (бизнес-инкубаторы, бизнес-школы, образовательные и бизнес-центры, технопарки, инновационно-технологические центры, технополисы);
- инфраструктура рынка недвижимости (Агентство по оценке недвижимости, риэлторские фирмы, жилищные бюро, бюро технической инвентаризации);
- инфраструктура рынка труда (биржи труда, центры занятости, центры переподготовки кадров, центры социальной защиты населения, кадровые агентства, кадровые агентства);

3) социальная инфраструктура, которая включает в себя::

- жилищное строительство (жилищный фонд и жилищные услуги);
- предприятия бытового обслуживания (ателье по пошиву и ремонту одежды, обуви, мастерские по ремонту галантерейных, ювелирных, кожгалантерейных изделий, прачечные, химчистки, фотостудии, мастерские по ремонту бытовой техники, теле -, радио -, видеотехники, предприятия, оказывающие ритуальные услуги и др.);
- учреждения здравоохранения (лечебно-диагностические центры, больницы, поликлиники, поликлиники, амбулатории); - образовательные учреждения (дошкольные учреждения, школы, лицеи, гимназии, колледжи, институты, академии, университеты);

- учреждения социального обеспечения (интернаты для инвалидов, детские дома, детские дома-интернаты);
- учреждения культуры и искусства (театры, кинотеатры, музеи, галереи, выставочные залы, библиотеки, концертные залы, дворцы и дома культуры);
- учреждения физической культуры и спорта (стадионы, спортивные комплексы, бассейны, катки, футбольные поля, баскетбольные и волейбольные площадки и др.);
- туризм;
- отели;
- пассажирский транспорт (поезда, электрички, автобусы, троллейбусы, трамваи, такси, метро);
- услуги связи для населения (почта, телеграф, квартирные телефоны, Интернет, электронная почта);
- объекты досуга (развлекательные центры, дискотеки, клубы, парки и др.).

4) институциональная инфраструктура, которая включает в себя::

- правовая инфраструктура (адвокатские конторы, арбитражные суды, юридические консультации, нотариат, прокуратура, регистрационная палата, суды общей юрисдикции);
- административная инфраструктура (ЗАГСы, архивы, территориальные органы управления, миграционные службы);

5) Информационная инфраструктура:

- рекламное агентство,
- маркетинговый центр,
- ярмарка-выставка,
- информационно-вычислительные центры,
- Интернет,
- метеорологическая станция;

6) инновационная инфраструктура:

- научные организации,
- конструкторское бюро,
- проектная организация,
- высшее образование,
- территориальные инновационные центры;

7) экологическая инфраструктура:

- экологические общества,
- очистные сооружения;

8) внешнеэкономическая инфраструктура:

- зарубежные культурные центры,
- зарубежные информационные центры,
- зарубежные учебные центры,
- внешнеторговая организация,
- консульства, посольства, представительства различных стран,
- таможня.

По признаку рыночной инфраструктуры обслуживания можно разделить на:

1) Общая рыночная инфраструктура:

- коммерческий банк,
- страховая компания,
- консалтинговая фирма,
- аудиторские фирмы и т.д.;

2) инфраструктура потребительского рынка:

- оптово-закупочные организации,
- розничный магазин,
- предприятия общественного питания,
- предприятия бытового обслуживания населения;

3) инфраструктура финансового рынка:

- инвестиционный фонд,
- валюта,
- брокерская компания;

4) инфраструктура рынка недвижимости:

- агентства по оценке недвижимости,
- риэлторские фирмы,
- квартирные офисы,
- Бюро технической инвентаризации,
- кадастровая палата;

5) инфраструктура рынка труда:

- биржа труда,
- центр занятости,
- центры переподготовки кадров,
- центры социальной защиты населения,
- кадровое агентство,
- рекрутинговых агентств.

По пространственному признаку различают следующие типы инфраструктуры::

1) международная инфраструктура:

- международный банк,
- международный обмен,
- торговые представительства иностранных компаний,
- внешнеторговая организация,
- таможня,
- международная ярмарка,
- международные образовательные, медицинские, культурные центры;

2) национальная инфраструктура:

- Национальная палата предпринимателей
- Ассоциация банков Республики Казахстан,
- крупные коммерческие банки,
- рынки,

- образовательные, медицинские, научные центры республиканского значения ,

- учреждения культуры национального значения;

3) межрегиональная инфраструктура:

- крупные региональные коммерческие банки,

- посредническая организация,

- логистический центр

- высшее образование;

4) региональная инфраструктура:

- региональные торговые центры,

- региональные коммерческие банки,

- региональные инвестиционные фонды,

- торговый дом,

- рекламное агентство,

- высшее образование,

- медицинское учреждение,

- театры и другие культурные учреждения;

5) городская инфраструктура:

- агентства недвижимости,

- юридическая фирма,

- мелкооптовые компании,

- розничный магазин,

- предприятия общественного питания,

- городской пассажирский транспорт,

- поликлиники, амбулатории, больницы

- дошкольные учреждения, школы, гимназии,

- развлекательный центр,

- предприятия бытового обслуживания.

Следует отметить, что каждая классификация разрабатывается с учетом определенных потребностей, отвечает определенным требованиям и задачам осуществления практической деятельности.

1.2 Состав инфраструктуры гостиниц

Состав гостиничной инфраструктуры

Гостиничная инфраструктура - это совокупность сервисных структур. Соответственно, инфраструктура отеля - это все услуги, которые работают на благо и удобство гостей. В первую очередь-жилые помещения (комнаты) и предметы питания: рестораны, кафе, бары, услуги которых могут быть включены в стоимость проживания или за отдельную плату. Ну а для удобства и комфорта гостей - магазины, прачечные, парикмахерские, тренажерные залы и спортивные сооружения, бассейны, парные, конференц-залы и др. А также технические помещения для работы и отдыха персонала гостиницы, кладовые, прачечные, возможно узлы с электрооборудованием

(автономные генераторы), в общем, все для нормального функционирования гостиничного бизнеса. Концепция инфраструктуры в гостиничном сегменте охватывает все услуги, которые клиент может получить помимо проживания в гостиничном номере. Это может быть достаточно обширный перечень услуг, ряд из которых, например, завтрак, интернет, доступ в фитнес-центр, как правило, входит в стоимость номера. Пользование другими услугами-F&V (Food & Beverage/еда и напитки. Сюда входят рестораны, кафе, бары), конференц-залы, спа-салон, казино, магазины и т.д. - оплачивается гостями отдельно. Организация и управление инфраструктурой внутри отеля предполагает довольно значительные, но в то же время необходимые затраты со стороны владельца. Тем не менее девелопер и оператор могут сделать так, чтобы объекты гостиничной инфраструктуры не только работали на имидж объекта, но и становились стабильным источником прибыли. Для того чтобы понять, насколько значима инфраструктурная составляющая в гостиничном проекте, и какой процент от общей прибыли он может принести, приведем некоторые цифры. По оценкам специалистов, в высококлассном отеле количество номеров в среднем занимает около 50процентов от общей площади. Остальная часть отеля отведена под инфраструктуру, а также общественные зоны. Оценить роль инфраструктуры в ряде других показателей деятельности гостиницы можно исходя из двух факторов. Первый-это соотношение доходов от сдачи помещений в аренду и инфраструктурных работ. Так, в среднем отели в сегменте 4-5 звезд примерно 50-70 процентов финансового потока генерируют гостиничные номера, остальные 50-30 процентов - дополнительные услуги и сервисы. Отклонения в ту или иную сторону диктуются классом объекта, местоположением, количеством точек F&V, размером фитнес-зоны и т.д.основными элементами инфраструктуры, приносящими большую часть дохода, эксперты традиционно называют объекты F&V и конференц-зоны. Гораздо меньший доход приносят дополнительные услуги (трансферы, Услуги переводчика, прачечная и т.д. Весьма доходны сдачи в аренду конфрен-залов, что по данным исследователей составляет около 40 процентов. Вторым показателем, определяющим " вес " инфраструктурной составляющей, является доля прибыли, которую она приносит владельцу отеля, и здесь соотношение будет несколько иным. Так, если показатели прибыли от сдачи комнат в аренду могут варьироваться от 70 до 90процентов (то есть арендуя комнату за 200 евро, владелец зарабатывает 140 евро), то инфраструктура генерирует 30процентов - максимум 50процентов. Конечно, можно назвать примеры, когда элементы инфраструктуры приносят больше прибыли, чем продажа номеров, но они обусловлены спецификой конкретного сегмента рынка и концепцией отеля (например, некоторые бутик-отели в Нью-Йорке привлекают посетителей прежде всего своими ресторанами). Приведенные выше цифры показывают, что прибыль от эксплуатации инфраструктуры значительно меньше, чем прибыль от продажи помещений. Оперирование только этим фактом при реализации

гостиничного проекта чревато экономией на организации различных сервисных объектов. Однако набор дополнительных услуг определяет класс проекта и подтверждает высокие расценки, установленные собственником на номера, что, в свою очередь, отражается на общей рентабельности объекта. Более того, инвестиционная оценка отеля обязательно учитывает рентабельность всех элементов его инфраструктуры. Для того чтобы правильно разработать концепцию гостиничного проекта, включая расчет необходимых объемов и качественных показателей наполнения каждого элемента инфраструктуры, необходимо провести комплекс предварительных исследований. В принципе, для этого требуется создание любого объекта коммерческой недвижимости, но специфика развития проектов в гостиничном формате такова, что под другие особые условия, что срок службы гостиничного объекта во много раз больше, чем у офисного или коммерческого объекта. Поэтому девелоперам и консультантам в сегменте гостиничной недвижимости приходится задумываться о гораздо более широких временных параметрах и уже на начальном этапе проекта учитывать все возможные факторы, которые позволят отелю функционировать десятилетиями без глобальных реконструкций, связанных с изменением структуры здания (что довольно проблематично, особенно если объект расположен в историческом центре города). К параметрам, лежащим в основе концепции отеля, относятся сегментация рынка, анализ существующей или перспективной конкурентной среды, маркетинговое исследование земельного участка, на котором предполагается построить объект, и многие другие показатели, характерные для гостиничной отрасли (потенциальная нагрузка, средние тарифы и т. д.). Помимо вышеперечисленных факторов в процессе разработки концепции гостиничного проекта огромную роль играют такие показатели, как его класс, масштаб, формат и месторасположение. По словам Даниэля Кецера, главы CB Richard Ellis Hotels в Центральной и Восточной Европе, " размер и масштаб гостиничного объекта не всегда напрямую коррелируют с площадью инфраструктуры, хотя обычно чем больше отель, тем больше вероятность того, что он будет предоставлять широкий спектр услуг. В то же время фактор локации оказывает существенное влияние на содержание проекта. Но самым важным фактором является позиционирование отеля и то, какие услуги необходимы для удовлетворения потребностей целевой аудитории."

Кроме того, особое внимание уделяется анализу сторонних пользователей, так как основные элементы гостиничной инфраструктуры-объекты f&B, конференц-или бизнес-зоны, реже СПА и фитнес-могут обслуживать не только потребности гостей, но и работать на внешнем рынке. Поэтому анализ местоположения гостиницы поможет определить вместимость и пропускную способность объектов инфраструктуры. Рассмотрим основные факторы, формирующие структуру инфраструктуры гостиничного комплекса, отдельно. Позиционирование гостиничного проекта

в определенном классе предполагает наличие определенных элементов инфраструктуры. Чем выше класс отеля, тем более разнообразные, оригинальные и качественные услуги должны быть предоставлены. Так, если в 2-звездочном отеле достаточно одного заведения общепита и отдельных элементов сервиса, то в пятизвездочном отеле, помимо нескольких многоформатных заведений общепита, инфраструктура должна включать в себя бизнес центр и конференц-залы, фитнес, спа и многое другое. По словам Марины Усенко, вице-президента Jones Lang LaSalle Hotels, "если говорить о гостиницах от 3 звезд и выше, то есть определенный обязательный набор услуг и сервисов, которые они предлагают. Как правило, в отеле должен быть ресторан с определенным количеством посадочных мест, работающий весь день. Для 4-5-звездочного отеля это заведения с европейской кухней и ресторан высокой кухни, подходящий для вечернего отдыха. Такие требования-это минимум, который застройщик обязан обеспечить в отелях высокого уровня. Здесь также могут быть небольшие бары и кафе, обслуживающие не только гостиничную публику. Однако не стоит переусердствовать, ведь это не самый прибыльный элемент проекта. Зона для занятий спортом также выделяется в зависимости от уровня отеля: это может быть отдельный зал с тренажерами и душем, а в отелях более высокого класса требуется бассейн и инструктор. Что касается других элементов, таких как банковские услуги, бизнес-центр и конференц-зал, то это, как правило, неотъемлемая часть отелей высокого класса. Все остальные элементы инфраструктуры (магазины, бары на верхних этажах и т.д.) являются необязательными и зависят от того, где расположен отель и на какую аудиторию он рассчитан. "Очевидно, что чем выше класс отеля, тем большую площадь занимает инфраструктура. В то же время, как отмечает Конрад Майер, генеральный менеджер отеля Radisson SAS, "необходимо понимать, что чем выше категория отеля, тем дороже он будет для владельца, но это не значит, что он также будет высокорентабельным. Двухзвездочный отель с ограниченным предложением услуг и услуг может быть более выгодным, чем пятизвездочный отель со всеми видами инфраструктуры и высоким качеством услуг. Даниэль Кецер объясняет важность инфраструктуры для гостиниц различного уровня: "для гостиниц высокой категории набор инфраструктурных объектов является жизненной необходимостью, в то время как для сектора экономики достаточно гибкий подход используется при формировании наполнения. Стоит отметить, что уровень ожиданий и требований гостей также постоянно растет, и все больше услуг становятся необходимостью для отелей определенного уровня. Так, сегодня беспроводной Интернет является необходимым элементом в проекте категории 2 звезды".

Следует отметить, что единых международных стандартов в этом отношении не существует, как нет и единой международной классификации гостиниц. В них четко прописана минимальная площадь комнат, санузлов и т.д. Но такие параметры, как соотношение досуговой инфраструктуры и

номерного фонда, в стандартах не прописаны, хотя эти технологические вопросы нужно закладывать еще на стадии проектирования (сколько мест будет в ресторане, исходя из максимального количества проживающих, того, как будут двигаться потоки, технологии обслуживания гостей и т.д.)". Все гостиничные операторы имеют свои разработанные стандарты инфраструктуры, которые, с одной стороны, понятны и достаточно строги, с другой – предполагают определенную гибкость, обусловленную индивидуальностью каждого отеля в сети и его расположением. Кроме того, в рамках одного бренда оператор может варьировать и расширять стандарты. Таким образом, отели Park Inn могут соответствовать как 3-м, так и 4-м звездам, Radisson-4-5 звездам, но оператор позиционирует отель не как определенный набор "звезд", а как бренд, подразумевающий полное соответствие качества предоставляемых услуг и услуг ожидаемой его целевой аудитории. Даниэль Кестер объясняет такой подход к инфраструктуре следующим образом: "большинство международных гостиничных сетей имеют довольно специфические стандарты, которым должны соответствовать все новые проекты. Очевидно, что существует также необходимость в некоторой гибкости в отношении подгонки и расположения продукта. В рамках одной гостиничной группы могут сосуществовать несколько брендов, различающихся по количеству предоставляемых услуг, типу, размеру номеров и другим параметрам, что помогает потребителю сделать выбор. Однако большинство гостиничных групп ориентированы на определенный идеал, который они пытаются воспроизвести в последующих проектах, и такой подход обеспечивает всеобщее признание надежности бренда. Four Seasons использует этот принцип для своих элитных объектов, в то время как Assoc успешно реализует бренд Ibis в секторе экономики." Марина Усенко согласна с мнением, что сетевой оператор должен быть гибким в плане организации инфраструктуры: "гостиничные операторы просто обязаны быть гибкими. Стандарты безопасности содержат очень строгие правила и требования, в то время как подход к внутренней "начинке" предполагает большую свободу действий. Очевидно, что если гостиница эффективно спланирована, то любой оператор будет готов пойти на некоторые отступления от привычной практики, особенно если это историческое здание или переданное из офиса или другого фонда. Например, гостиничная сеть "Хилтон", настолько красива и необычна, что оператор был готов пойти на некоторые уступки, чтобы закрепить этот объект за собой. В результате гостиница будет не совсем типичной для него. Так, конференц-залы не группируются в одном месте, вокруг бального зала, а располагаются на разных этажах, просто потому, что дизайн здания не позволяет поступить иначе. Однако из-за того, что такая внутренняя организация затенена декором и дизайном, гостиничный оператор согласился управлять объектом.

К основным факторам, оказывающим непосредственное влияние на состав инфраструктуры, специалисты относят расположение и тип

гостиничного проекта. В зависимости от того, будет ли это курортный отель или бизнес-отель, состав и вместимость объектов инфраструктуры будут отличаться. Итак, курортная гостиница для туристов и отдыхающих должна предоставлять больше услуг и услуг, обеспечивающих комфортное пребывание гостей. Задача разработчика и консультанта в данном случае создать все условия для того, чтобы клиентам не пришлось покидать отель, либо не возникло желания завтракать или ужинать в другом месте. В некурортном городе отели в основном рассчитаны на бизнесменов, и поэтому основной акцент можно сделать на конференц-компоненте и банкетной зоне. Одним из важных условий успешного гостиничного проекта является то, что концепция каждого элемента инфраструктуры соответствует гостиничной среде. Исходя из местоположения объекта, разработчик и консультант определяют, сколько мощностей и мощностей инфраструктуры необходимо для конкретного проекта. Если участок расположен в центре Киева, а вокруг нет ресторанов или их не хватает, то для 3-4-звездочного отеля на 250 номеров необходимо предусмотреть рестораны с общей вместимостью не менее 200 посадочных мест (а подводить итоги ресторану и кафе не стоит). Кроме того, необходимо учитывать фактор развития рынка. Пример соответствия проекта текущему состоянию рынка приводит Марина Усенко: "набор элементов инфраструктуры и выделенные для них площади в любом случае определяются на основе изучения спроса и предложения, анализа площадки, на которой будет располагаться гостиница. Даже обязательный фактор-заведения общественного питания и площадь, которую они занимают в структуре отеля-очень индивидуален и зависит от состояния рынка. Конрад Майер также указывает на этот фактор: "соотношение доходов от инфраструктуры и количества комнат существенно варьируется в зависимости от типа объекта. Так, эта цифра может составлять аж 30процентов (инфраструктура) и 70процентов (выручка от продажи помещений), а также 50х50процентов, если площадь для приемов и конференций достаточно велика. "Не менее важный фактор в определении состава и пропускной способности инфраструктуры-объем гостиничного проекта. Объем площадей, выделяемых под инфраструктурные элементы, должен быть пропорционален объему гостиницы: чем больше гостиница, тем больше места будут занимать объекты сервиса. Несмотря на отсутствие единых стандартов организации инфраструктуры, существуют рекомендации относительно соотношения количества комнат и других площадей. Для отелей высокого класса это соотношение может составлять 50х50процентов, для проектов более низкого класса, соответственно, будет меньше в пользу номеров. В целом, по словам Конрада Майера, " если вы определяете 50процентов площади для количества комнат, а остальные 50процентов делите между задней частью дома (офисные помещения) и общественными зонами-передней частью дома (ресторан, бар, фитнес, лобби, зона ресепшена), то получите приемлемое соотношение. "Масштаб и количество гостиничных номеров напрямую влияют на пропускную способность

инфраструктурных объектов, и, в первую очередь, заведений f & B. очевидно, что количество посадочных мест в ресторане должно соответствовать количеству номеров. Таким образом, при формировании концепции гостиничного проекта важно понимать, что, в зависимости от позиционирования, расположения и масштаба, определенный состав элементов инфраструктуры может либо подтвердить правильность выбранной ниши, либо стать финансовым провалом владельца. Необходимо правильно спланировать экономику такого проекта, смоделировать и рассчитать генерацию денежных потоков, а также вывести оптимальное соотношение количества номеров и элементов инфраструктуры, чтобы оправдать ожидания гостей и эффективно работать. Кто управляет гостиничной инфраструктурой как правило, вся основная инфраструктура в отеле управляется владельцем или оператором отеля. Учитывая тот факт, что сервисная составляющая отеля включает в себя большое количество различных, специфических и сложных в управлении предприятий-ресторан, фитнес, спа, и т.д. вы можете себе представить, каким опытом и персоналом должна обладать управленческая команда. Гостиничные операторы разработали требования и стандарты по управлению инфраструктурой, а также имеют значительный опыт работы и штат менеджеров, что, в свою очередь, позволяет им успешно управлять всем гостиничным комплексом. Намерения оператора/собственника самостоятельно управлять всеми объектами инфраструктуры подтверждаются практикой и объясняются, прежде всего, желанием держать под своим контролем все, что приносит доход, влияет на привлекательность отеля и формирует его имидж. Среди исключений из общего правила-специфический сервис, такой как SPA (хотя, опять же, Radisson и Marriott имеют структуры, управляющие этим элементом), а также некоторые концептуальные рестораны, которые не продают франшизу и "ходят" в отель только самостоятельно. Гостиничный оператор управляет большинством объектов самостоятельно. В отеле "Премьер Палас", которым управляет владелец, ситуация почти такая же. По словам Александра Литвина, " на территории гостиничного комплекса есть арендаторы-казино, салон красоты, ночной клуб и бутики. Поскольку это косвенные (непрофильные) объекты гостиничной деятельности, было решено передать их отдельным операторам, которые ведут бизнес самостоятельно. Японский ресторан Sumosan работает по франчайзинговой схеме. В то же время, бизнес-центр, конференц-залы, фитнес-клуб с бассейном, лобби-бар, спорт-бар и лаундж-бар находятся в ведении руководства отеля. Опять же, речь идет в первую очередь о контроле ситуации, поэтому гостиничный оператор предпочитает оставить управление инфраструктурой позади. Что касается аренды площадей под магазины, киоски и так далее, то это абсолютно не гостиничный бизнес, а значит, не относится к управлению оператора. Подводя итог вышесказанному, еще раз отметим, что хорошо развитая и профессионально управляемая инфраструктурная составляющая является залогом успеха гостиницы, особенно в условиях быстро

развивающегося и конкурентного рынка, так как в числе основных факторов определяет ее инвестиционную ценность. Примечательно в этой связи высказывание Джанни Ван Даалена: "на самом деле все услуги и услуги, предоставляемые отелем, являются важной частью всего комплекса и во многом формируют профиль и целостное восприятие клиентов. Чем популярнее гостиничная инфраструктура, тем больше гостей она привлекает, соответственно, больше прибыли. Все элементы инфраструктуры должны быть объединены и дополнять друг друга, создавая таким образом конкурентоспособный и прибыльный гостиничный проект. Так, недружелюбный персонал стойки регистрации может испортить впечатление от поездки в ресторан. И наоборот, плохое качество еды сделает ваше пребывание в отеле невыносимым, даже если обслуживание в номерах очень высокое. При создании гостиничного проекта важно определить целевую аудиторию, расположение отеля относительно страны и региона, а также текущую рыночную ситуацию. Применение этих факторов обеспечивает создание эксклюзивного и конкурентоспособного продукта."

1.3 Состав инфраструктуры ресторанов

Ресторан отличается широким ассортиментом блюд комплексного приготовления, в том числе заказных и фирменных; винно-водочными, табачными и кондитерскими изделиями, высоким уровнем сервиса совмещается с организацией отдыха. В зависимости от уровня сервиса и спектра услуг, предоставляемых в Республике Казахстан, рестораны делятся на три класса: элитные, высшие, первые.

Рестораны можно выделить:

- ассортимент реализуемой продукции-рыбная, вегетарианская, пивная, с национальной кухней или кухней зарубежных стран;
- по месту нахождения-город, гостиница, железнодорожный вокзал, на теплоходе, в зоне отдыха, вагон-ресторан и др.

Ресторан должен иметь световую вывеску с элементами дизайна. В оформлении залов и помещений для потребителей в ресторанах класса люкс используются изысканные декоративные элементы (картины, люстры, ковры, фонтаны), в ресторанах высшего и первого класса-оригинальные декоративные элементы (светильники, драпировки и др.). В залах роскошных и высококлассных ресторанов обязательно должны быть сцена и танцпол. Площадь зала со сценой и танцполом составляет 2 м² на одно место в зале. В ресторанах обязательно наличие банкетных залов, отдельных кабинок (кабинетов).

Для создания оптимального микроклимата в залах элитных и высококлассных ресторанов используется система кондиционирования, а в первоклассных ресторанах-система приточно-вытяжной вентиляции.

Мебель в ресторане должна быть высокой комфортности, соответствующей интерьеру зала, столы должны иметь мягкое покрытие, в

первоклассных ресторанах допускается полиэфирное покрытие столешниц. Кресла должны быть мягкими или полумягкими с подлокотниками. Используется посуда из мельхиора, никелевого серебра, нержавеющей стали, фарфора-фаянса с логотипом или декором, хрусталя, современная посуда из дутого стекла. Столы накрывают белыми или цветными скатертями, а для индивидуального пользования используют льняные салфетки.

Меню и винная карта в ресторанах должны иметь логотип компании и печататься типографским или машинописным способом на русском и иностранных языках. Ассортимент продукции состоит из оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, в том числе национальных, а также широкого ассортимента фруктов, вина и водки, табачных изделий, фруктовых и минеральных вод. В ресторанах класса люкс и высокого класса рекомендуется готовить оригинальные блюда на глазах у потребителей.

В ресторанах обслуживание осуществляют официанты, бармены, метрдотели, имеющие специальное образование и прошедшие профессиональную подготовку. Обслуживающий персонал должен иметь форму. В залах ресторанов организуют выступления вокально-инструментальных ансамблей, солистов или используют звуковую и видеовоспроизводящую аппаратуру.

Основной деятельностью ресторанов является приготовление продуктов, продажа блюд, напитков и организация отдыха и развлечений. Для выполнения этих функций в деятельности предприятия выделяют следующие группы специализированных помещений::

- для приема и хранения сырья;
- производство;
- для обслуживания клиентов;
- офис и домашнее хозяйство;
- технический.

Складские помещения ресторана-помещения, предназначенные для приема продукции, сырья и полуфабрикатов, поступающих от поставщиков, их кратковременного хранения и выпуска в производство. Складские помещения должны иметь загрузочные, неохлаждаемые складские помещения, охлаждаемые камеры.

Помещения для хранения продуктов и охлаждаемые камеры не допускаются к размещению под моечно-санитарными установками, а также под производственными помещениями с лестницами.

Поступающая продукция должна храниться в таре производителя (бочки, ящики, фляги, банки и др.), при необходимости положить в чистую, маркированную в соответствии с видом продукции упаковку. Необходимо обеспечить раздельное хранение продуктов с учетом принятых условий хранения: сухих (мука, сахар, крупы, макаронные изделия); хлебных, мясных, рыбных; молочно-жировых; гастрономических; овощей и фруктов.

Сырье и готовая продукция должны храниться в отдельных холодильных камерах. На малых предприятиях, имеющих одну холодильную

камеру, а также в камере суточного запаса продуктов, допускается их совместное кратковременное хранение с соблюдением условий товарного соседства (на отдельных полках, стеллажах).

Площадь охлаждаемой камеры должна составлять не менее 2,4-2,2 м, а высота-не менее 2,7 м. т.п. крупные предприятия, они проектируются отдельно, в соответствии с товарными группами хранящейся в них продукции. Малые предприятия используют отдельные холодильные шкафы для хранения пищевых групп.

Охлаждаемые камеры размещаются как единый блок с входом через тамбур глубиной не менее 1,6-1,9 м. Стены в помещениях для приема и хранения продуктов высотой до 1,7 м окрашиваются влагостойкими красками для внутренней отделки помещений.

Камеры для хранения мяса оборудованы стеллажами с гигиеническим покрытием, а при необходимости-подвесными балками с крюками. В ресторанах с количеством посадочных мест в залах не менее 100 следует предусмотреть охлаждаемую камеру с выходом в коридор через вестибюль. Производственные помещения ресторана-помещения, предназначенные для переработки сырья, доведения до готовности полуфабрикатов и производства готовой продукции. Производственные помещения включают заготовительные цеха (мясной, рыбный, птицеводческий-голевой, овощной), отделочные (горячий, холодный), помещение для резки хлеба, кондитерский цех; служебное помещение, мойку кухонной и столовой посуды, буфет и раздаточную (при обслуживании посетителей официантами), а также помещение руководителя производства.

При приготовлении блюд, кулинарных и кондитерских изделий в производственных цехах необходимо строго соблюдать последовательность технологических процессов. Магазины не должны быть проходными, за исключением отделов магазинов (суповых, соусных), Соединенных последовательными технологическими процессами. На малых предприятиях, работающих на полуфабрикатах высокой степени готовности, допускается совмещать в одном помещении мойку столовой и кухонной посуды.

Распределительная комната в ресторане должна иметь прямую связь с горячим и холодным цехами, помещением для резки хлеба, обслуживанием, мытьем посуды и баром обслуживания.

Помещения ресторана для обслуживания клиентов-помещения, включающие: прихожую, бар, холл, гостевые комнаты, сценическую и танцевальную площадки, артистическую, помещение для хранения музыкальных инструментов (в залах на 200 и более мест), банкетные залы и отдельные кабинеты, помещение для проведения досуга, вестибюль, гардеробную, туалетную комнату для посетителей, курительную комнату, помещение для оказания дополнительных услуг посетителям (бильярдная и др.), магазин (отдел) кулинарии.

Требуемая площадь для обслуживания посетителей зала должна быть занята из расчета 1 место в зале:

- рестораны-1,8 кв. м
 - в ресторанах со сценой и танцполом-2,0 кв. м. м.
 - в кафе, закусочных, пабах и на 1,6 кв. м
- кафе торговые автоматы, фаст-фуд и безалкогольные бары и 1,4 кв. м

Залы должны располагаться на одном уровне с горячими и холодными цехами, а также моечными. Залы ресторана можно разделить на зоны с декоративными перегородками (стационарными или раздвижными).

Бар в ресторане является неотъемлемым элементом ресторана, оборудованным барной стойкой и торгующим смешанными алкогольными напитками, закусками, десертами, мучными, кондитерскими и хлебобулочными изделиями, покупными товарами.

Количество мест в гардеробе верхней одежды для посетителей должно быть на 10процентов больше вместимости зала. Длина вешалки определяется из расчета 6 крючков для верхней одежды на 1 м вешалки. Входы в туалеты посетителей должны располагаться со стороны вестибюля.

Служебно-бытовые помещения ресторана-помещения, предназначенные для создания нормальных условий труда и отдыха сотрудников. Административно-служебные помещения включают в себя: кабинеты директора, управленческого персонала, бухгалтерии; бытовые-гардеробные, туалетные и душевые комнаты для персонала, комнаты личной гигиены для женщин, белье, кабинет, столовые, буфеты. В прачечной есть отделения для чистого и грязного белья.

К техническим помещениям относятся различные ремонтные мастерские, механическая комната, тепловой пункт, электрощит и другие службы жизнеобеспечения ресторана.

Конкретный перечень помещений ресторана формируется с учетом санитарных требований, норм проектирования, особенностей применяемых технологий. Здание оборудовано системами водоснабжения (бытового питьевого, пожарного и горячего), канализации, приточно-вытяжной вентиляции, отопления, электрического освещения, телефонной связи. Здание или группы помещений ресторана могут быть дополнительно оборудованы кондиционерами, системами сигнализации и оповещения об опасности (пожаре, несанкционированном проникновении и др.).). Системы вытяжной вентиляции должны быть отдельными для следующих групп помещений: залы для посетителей; горячие цеха и моечные, другие производственные помещения; складские (за исключением охлаждаемых камер для хранения овощей и фруктов, мяса и рыбы, пищевых отходов) и административные помещения; туалеты и душевые.

Объемно-планировочное решение помещения ресторана должно предусматривать протекание технологического процесса, исключать встречные потоки сырья, полуфабрикатов и готовой продукции, использованной и чистой посуды, а также пересечение путей движения посетителей и обслуживающего персонала.

В связи с этим производственные помещения кафе делятся на: заготовительные (мясные, рыбные, овощные цеха); отделочные (горячие, холодные цеха); специализированные (мучные изделия, кондитерский цех); вспомогательные-распределительные, хлебобулочные.

В заготовительных цехах предприятие производит механическую переработку сырья-мяса, рыбы, птицы, овощей-и производство полуфабрикатов для поставки их в отделочные цеха.

В отделочных цехах завершается технологический процесс производства и реализации продукции в залах ресторанов и баров.

При организации подготовительных и отделочных цехов любой мощности необходимо соблюдать следующие условия:

обеспечение потока производства и последовательности технологических процессов; минимальные технологические и транспортные грузопотоки; обеспечение требований санитарных норм и мер по охране труда и технике безопасности.

Горячий цех проектируется на всех предприятиях общественного питания, где есть залы для обслуживания клиентов, не исключением является кафе "Луиджи", где есть горячий цех. В горячем цехе готовят различные блюда и кулинарные изделия для продажи в зале предприятия.

Горячий цех расположен на одном уровне с залом. Цех имеет удобную связь с холодным цехом, а также с другими помещениями: распределительным, мочным, с мясным и овощным цехами, с помещениями для хранения сырья. Горячий цех имеет прямое соединение с кухонной раковиной. Горячий цех в соответствии с изготовленными первыми и горячими вторыми блюдами делится на суповое и соусное отделения. В отделе супа. Технологический процесс приготовления первых блюд в суповом отделении состоит из двух этапов: приготовления бульонов (костных, мясных, рыбных и др.), овощных, фруктовых бульонов и приготовления супов (заправочных, молочных, сладких).

Для порционирования мяса, птицы, рыбы в супы на производственном столе имеются разделочная доска, шкала настольных Весов и контейнер для укладки порционных продуктов.

Кафе продает супы в небольших количествах, поэтому их используют для приготовления котлов. Передвижные котлы КП-60 установлены на распределительном пункте супового отделения для реализации комплексов.

Отдел соусов. Это отделение предназначено для приготовления вторых горячих блюд, гарниров, соусов. В соусном отделе столовых имеются три технологические линии, где организованы рабочие места для жарки, варки, тушения, припускания, выпечки; приготовления гарниров, соусов и горячих напитков; приготовления кулинарных изделий (сырников, голубцов, овощных котлет и др.). Холодильный цех предназначен для приготовления, порционирования и оформления холодных блюд и закусок. Ассортимент холодных блюд зависит от типа предприятия, его класса.

В ресторане 1-го класса ассортимент холодных блюд должен включать не менее 10 блюд в день. Ассортимент продукции холодильного цеха включает холодные закуски, гастрономические продукты (мясо, рыба), холодные блюда (вареные, жареные, фаршированные, заливные и др.), молочнокислые продукты, а также холодные сладкие блюда (кисели, муссы, самбуки, кисели, компоты и др.), холодные напитки, Холодные супы.

Производственная программа холодильного цеха основана на ассортименте блюд, реализуемых через зал кафе.

Холодильный цех расположен в одном из самых светлых помещений с окнами, выходящими на север или Северо-Запад. При планировании цеха предусмотрена удобная связь с горячим цехом, где осуществляется термическая обработка продуктов, необходимых для приготовления холодных блюд, а также с раздачей и мытьем посуды. Численность работников на производстве, в цехах может быть определена: по

нормам времени (на единицу часовой продукции): по нормам выработки с учетом фонда рабочего времени одного работающего за определенный период и производственной программы цеха за тот же период.

1.4 Развитие инфраструктуры гостеприимства в Республике Казахстан

Туристские ресурсы формируют туристскую инфраструктуру. В составе туристской инфраструктуры выделено два основных элемента. Первый элемент – это непосредственно предприятия по оказанию услуг гостеприимства, предоставляющие услуги размещения и питания. Второй элемент – предприятия, участвующие в формировании туристского продукта. Это те сооружения, которые могут функционировать и без туристов, но их показатели экономической деятельности существенно повышаются при увеличении туристского потока в дестинацию. К таким объектам можно отнести места развлечений, культурно-событийные объекты, национальные парки и т.д. Это и есть туристские ресурсы дестинаций. В достаточной мере развитые туристские ресурсы обеспечивают доступность туристской дестинации, комфортность пребывания туристов, приносят существенный доход государству и предпринимателям. В формировании показателей статистики туризма Казахстана важную роль играют именно показатели деятельности объектов туристской инфраструктуры – количество объектов, количество обслуженных ими посетителей, объем оказанных услуг. Также показатели предприятий туристской инфраструктуры важны при подсчете вклада туризма, как отрасли, в ВВП страны. Ежегодно количество предприятий туристской инфраструктуры Казахстана устойчиво растет. Однако, при увеличении количества гостиниц на 8,5процентов в год, средний процент заполняемости остается на прежнем уровне (в среднем 22-25процентов последние несколько лет). Объем произведенной продукции и оказанных услуг объектами, предоставляющими услуги по организации

отдыха и развлечений, культуры и спорта также возрастает ежегодно на 10-15 процентов. При этом туризм в регионах развивается бессистемно, отсутствует как региональная, так и страновая стратегия по развитию наиболее перспективных туристских дестинаций и туристского продукта. Для обеспечения устойчивого туристского потока и переориентации части международных туристских потоков в Казахстан, необходимо решить одну из основных задач – повышение уровня развития туристских ресурсов. На развития туристских ресурсов, как главного генератора спроса на посещение страны, должны быть направлены основные усилия государства и бизнеса. Низкие показатели туристской отрасли Казахстана в международных рейтингах (81 место по конкурентоспособности туризма, 99-е по эффективности использования природных ресурсов, 97-е по уровню сервиса туристских услуг и т.д.) позволяют сделать вывод, что прилагаемых государством в настоящее время усилий (93-е место по системной поддержке отрасли) недостаточно для существенного прорыва в сфере туризма. Казахстан является «зарождающейся туристской дестинацией» с ограниченной инфраструктурой туризма, в которой не хватает туристских продуктов и услуг, и которая практически не существует на мировом рынке туризма. В таких условиях есть очевидная необходимость вмешательства государства в плане обеспечения базовой инфраструктуры туризма, создания благоприятных условий для привлечения инвестиций в разработку продуктов, формирования позитивного восприятия страны как туристской дестинации. Опыт зарубежных стран на аналогичном этапе развития показывает эффективность первоочередных мер, направленных на обеспечение открытости (облегчение визового режима), доступности (удобное покрытие воздушным и наземным транспортом), инфраструктуры и мест размещения по международным стандартам. Диагностика состояния туристских объектов показала, что в Республике Казахстан в настоящее время имеются более 100 известных туристских объектов, так называемых «туристских магнитов» и «точек туристского роста». Вместе с тем, ввиду ограниченности ресурсов и необходимости вложения значительных инвестиций в развитие всех данных объектов, возникает необходимость делегирования или отбора наиболее привлекательных объектов, как на республиканском, так и на региональном уровне. В связи с этим, была проведена работа по отбору наиболее значимых туристских объектов в так называемую Карту Туристификации Казахстана. Критериями отбора стали уникальность объекта в качестве туристского магнита и потенциальный рост туристского потока. Также учитывалась их историко-культурная значимость. Например - памятники ЮНЕСКО или вошедшие в перечень объектов Великого Шелкового пути, а также Сакральные объекты программы «Рухани Жаңғыру». Принимая во внимание потенциал всех этих объектов, их прогнозируемый экономический эффект, а также необходимость первоочередного решения проблем на республиканском уровне объекты Карты Туристификации были поделены на два уровня: первый - это Топ-10

приоритетных объектов республиканского уровня; второй -это объекты регионального уровня. Перечень объектов Карты Туристификации республиканского и регионального уровня прилагаются(приложения 2 и 3).Наиболее перспективными направлениями, вошедшими в ТОП-10рассматриваются следующие10 приоритетных туристских территорий в Казахстане:

1) Озеро Алаколь – с потенциалом 2500000 туристов в год (текущий поток -772 000 туристов в год);

2) Горный кластер Алматинского региона –с потенциалом 2 500 000 туристов в год(текущий поток –500000);

3) Щучинско-Боровская курортная зона –с потенциалом 2000000 туристов в год (текущий поток -750000);

4) Баянаульская курортная зона–с потенциалом 450000 туристов в год (текущий поток -200000);

5) Имантау-Шалкарская курортная зона –с потенциалом 400000 туристов в год (текущий поток -130000);

6) Озеро Балхаш –с потенциалом 400000 туристов в год (текущий поток -130000);

7) Чарынский каньон –с потенциалом 1000 000 туристов в год(текущий поток -100000);

8) Развитие историко-культурного туризма Туркестана–с потенциалом 1 500 000 туристов в год(текущий поток -500000);

9) Развитие пляжного туризма Мангыстау- с потенциалом 750000 туристов в год;

10) Развитие MICE туризма г. Астана –с потенциалом 1000 000 туристов в год;

Эти дестинации определены в качестве ключевых направлений развития туризма, каждая из которых имеет свою индивидуальность, характерную продукцию/потенциал развития рынка. Для эффективного развития индустрии туризма одним из ключевых факторов успеха является надлежащее структурирование и позиционирование турпродуктов, которое для целей планирования и развития туризма не обязательно соответствует административно-территориальному делению страны. Некоторые регионы (области) Казахстана могут иметь единый уникальный «опыт» и характеристики, которые могут быть преобразованы в один туристский кластер с уникальной доминирующей экспериментальной структурой, которая позднее может быть передана на внешние рынки туризма как уникальное торговое предложение. Развитие выбранных 10 направлений является ключевым условием формирования современного высокоэффективного туристского комплекса и повышения вклада туризма в экономику Казахстана. Наличие мест размещения во всем мире играют ключевую роль при выборе дестинации для поездки. Их достаточность и уровень сервиса существенно влияют на объем туристского потока как внутри страны, так и извне. Согласно данным официальной статистики,

количество мест размещения Казахстана в 2019 году составило 2988 единиц (темп роста–108,4процентов), в которых насчитывалось 65795 номеров (темп роста–108,8процентов), при этом единовременная вместимость составляла 152615 койко-места (ИФО –110,5процентов).

Таблица 1. Основные показатели по местам размещения Республики Казахстан

	2015	2016	2017	2018	2019
Количество мест размещения, единиц	1678	2056	2338	2754	2988
Количество номеров	41197	49128	53126	60427	65791
Единовременная вместимость, койко-мест	92053	109094	118355	138062	152601
Предоставлено койко-суто	7186444	7213295	7017070	7582785	9544646
Обслужено посетителей местами размещения	3307752	3804447	3802225	3802225	4217782
Заполняемость койко-мест в процентах	21,4	22,0	23,5	24,0	25,0

Среднегодовая заполняемость (соотношение заполненных койко-мест к общему номерному фонду) также показала положительную динамику, составив 25процентов (темп роста–104,1процентов). При этом, самый высокий уровень заполняемости в гостиницах категории 5* (54,5процентов), самый низкий – в гостиницах категории 1* (4,6процентов). Среди регионов самый высокий уровень по заполняемости в ЗКО (29,5процентов), в то время как самый низкий уровень показала Жамбылская область (15,6процентов).

Отмечается наиболее выгодный показатель рентабельности в сегменте 4-5звездных отелей. Средняя окупаемость мест размещения составляет 5-10 лет в зависимости от категории и месторасположения реализуемого проекта. Однако нельзя не отметить, что согласно официальным статистическим данным еще ни один регион Казахстана не достиг среднегодовой загрузки на уровне 30процентов, при этом бизнесмены продолжают вкладывать в открытие новых отелей и расширение уже существующих. В мировой практике ведения гостиничного бизнеса принято считать, что для полноценного функционирования гостиницы средняя загрузка должна быть на уровне 40-60процентов. Если бы данная сфера в действительности являлась неприбыльной в нашей стране, то тенденцией стало бы закрытие мест размещения, а не расширение существующих. Анализ оказанных услуг показывает, что предприятия туристской инфраструктуры показывают ежегодный устойчивый рост. При этом, более половины (55процентов) объема оказанных услуг местами размещения приходится на города Нур-

Султан и Алматы. В целом посетителей по стране составило 13,3 млн., из которых зарегистрировано в местах размещения 5,3 млн., что составляет примерно 1/3 из 15 всех зарегистрированных по стране туристов. Оставшееся количество посетителей – около 8 млн. посетителей в гостиницах зарегистрировано не было. В связи с этим, с большой долей вероятности можно сделать предположение о сокрытии реальных данных о среднегодовых загрузках. Следует отметить, что искажение фактов по заполняемости приводит к высокой погрешности также и других статистических данных, таких как количество обслуженных посетителей по местам размещения (в том числе по курортным зонам), объем оказанных услуг и т.д., что в свою очередь отражается на снижении привлекательности казахстанской туристской дестинации как для иностранных туристов, так и для инвесторов. Если проанализировать показатели мест размещения за период январь-март за 3 последних года, то количество обслуженных посетителей ежегодно растет. Так, в 2017 году за период январь-март местами размещения обслужено 839825 посетителей, в 2018 – 932603 посетителя, в 2019 – 980149 посетителей. При этом, число предоставленных койко-суток в 2016 году составило 1264361, в 2017 возросло до 1587161, а в 2017 году снизилось до 1559264. Соответственно, показатель заполняемости также пропорционально вырос с 19,7 процентов в 2016 году до 21,5 процентов в 2017 году и снизился до 20,2 процентов в 2018 году. Это позволяет сделать вывод, что для повышения показателя заполняемости отелей важно не только увеличение количества обслуженных посетителей, но также увеличение числа предоставленных койко-суток. Также, по мнению отельеров, для повышения показателей загрузки мест размещения, необходимо, в первую очередь, повышение генерации спроса. Это означает, что дестинация, которая хочет привлечь дополнительных туристов, должна пересмотреть и расширить свой событийный календарь, включающий такой событийный ряд и такие мероприятия, которые помогали бы задержать туриста в дестинации на дополнительное время. Это особенно важно для загрузки отелей в низкий сезон. Анализ структуры мест проживания в РК показывает, что классифицируемые гостиницы занимают лишь 10 процентов всего рынка предложения, остальная доля услуг размещения приходится на, зачастую, не соответствующие международным нормам и стандартам места размещения без категории. Среди причин, приводящих к такой ситуации, следует отметить действующее регулирование гостиничной сферы. Так, в Республике Казахстан приняты и действуют межгосударственные и национальные стандарты по классификации гостиниц и отелей. Однако, в соответствии с Законом Республики Казахстан «О техническом регулировании» от 9 ноября 2004 года № 603, требования к гостиничным услугам не являются обязательными, таким образом Правила классификации мест размещения, утвержденные Приказом Министра туризма и спорта 01-8/200 от 11 ноября 2008г., носят рекомендательный характер. Кроме того, при сертификации гостиниц на предмет звездности, проверка соответствия проводится

единовременно при подаче заявления, и в дальнейшем не проводится мониторинг на предмет соответствия присвоенной категории. Курортные зоны В Казахстане также ведется статистический учет по 20 курортным зонам. В 2018 году во всех 20-ти курортных зонах в сумме зарегистрировано 815 мест размещения, ежегодно данный показатель увеличивался и составил рост в 26,5процентов за два года. Кроме того, в курортных зонах зарегистрировано 144 санаторно-курортных организаций, из которых 48 –в курортных зонах. Наряду с этим наблюдается увеличение посетителей, и соответственно, увеличение объема оказанных услуг. Так, в 2018 году курортные зоны посетило на 34процентов больше по сравнению с 2017 годом (730 тыс. чел.) и на 85процентов больше, чем в 2016 году (979,5 тыс. чел.), в то время как объем оказанных услуг составил 12,4 млрд. тенге, что показывает более чем 60 процентный рост за двухлетний период. Алматинская курортная зона (включает все курортные зоны Алматинской обл., в т.ч. Алматинскую часть оз. Алаколь) стала лидером по количеству обслуженных посетителей, улучшив свой показатель в 1,8 раза с прошлого года и в 3,8 раза с 2016 года. Так, в 2018 году данная курортная зона обслужила 426,3 тыс. чел., в то время как два года назад количество посетителей составило 111,3 тыс. чел. На втором и третьем местах по данному показателю оказались Щучинско-Боровская курортная зона (150 тыс. чел.) и курортная зона Алаколь-побережье ВКО(79,1 тыс. чел.). Наименьшее количество посетителей зарегистрировано в Катон-Карагайской курортной зоне (842 человека). Гостевые дома в настоящее время в связи с активным развитием и повышением популярности экологического туризма, возрастает актуальность предоставления такой услуги, как размещение в гостевом доме.

Таким образом, приведенные статистические данные, с одной стороны, фиксируют факт недостаточного развития в Казахстане мест размещения, с другой – несовершенство статистического учета, неоднозначность статистической информации. В целом сектор въездного туризма в Казахстане на сегодняшний день поддерживается за счет деловых событийных мероприятий, проводимых на территории Казахстана. Перспективы развития в Казахстане делового туризма также существенны в связи с тем, что страна находится в центре самого быстрорастущего рынка выездных туристов в мире. К 2020 году прогнозируется, что Китай и Россия, а также Индия и Ближний Восток дадут прирост в 220 млн.выездных туристов ежегодно. Вследствие низкой привлекательности туризма в Казахстане как для внутренних, так и для въездных туристов наблюдается низкий уровень инвестиционной привлекательности сферы туризма по сравнению с другими отраслями. Согласно статистическим данным в 2017 году общий объем инвестиций в основной капитал составил 7 762,3 млрд. тенге, из которых на развитие услуг по проживанию и питанию было направлено чуть более 1процентов (80,8 млрд. тенге), что больше, чем в предыдущем году на 40процентов. В сферу искусства, развлечения и отдыха в 2017 году было

направлено 0,9процентов от общего объема привлеченных инвестиций (68,8 млрд. тенге), сократившись по сравнению с предыдущим периодом также на 40процентов. В 2018 году по стране инвестиций в основной капитал по отраслям туризма (14 ОКЭДов) привлечено 287,3 млрд. тг., что больше на 41,8процентов по сравнению с 2017 годом (202,6 млрд. тг.). Крупные инвестпроекты не реализуются, в том числе и в связи с недостаточным развитием механизмов господдержки и отсутствием «длинных» и доступных денег для субъектов отрасли. Технологические факторы, связанные с прогрессом в технике и технологиях, в значительной степени воздействуют на развитие туризма, открывают возможности для производства новых видов услуг, их сбыта и совершенствования обслуживания клиентов.

Места развлечений также являются инструментом притяжения туристов. Сфера деятельности мест развлечения отражена в двух отраслях официальной статистики. В разделе «Услуги» показана информация об объемах оказываемых услуг в области творчества, искусства и развлечений, а также услуг спортивных и услуг по организации отдыха. Вместе с тем, информация о деятельности парков развлечений и отдыха, музеев и культурно-досуговых организаций содержится в бюллетенях в разделе «Культура». Общее число парков развлечений и отдыха, действующих на территории Республики Казахстан на конец 2018 года, составило 143 единицы (из них –101 под открытым небом, 42 –в помещении). В территориальном разрезе наибольшее число парков развлечений и отдыха имеется в Южно-Казахстанской(42 единицы) и Карагандинской (19 единиц)областях. В сельской местности расположено 23 парка. В 2018 году парками было проведено 4541культурно–массовое мероприятие. Общее количество досуговых объектов в парках составляет 3199 единиц. Наиболее оснащенными являются парки развлечений и отдыха г.Астаны и г.Алматы. В них расположено 544 и 540 досуговых объектов соответственно. Большинство объектов составляют игровые автоматы –1770, аттракционов - 981, прочих объектов –448. При этом, по количеству посещений лидируют аттракционы –11,4млн. Общее число посещений досуговых объектов составило 20,4 млн. человек и увеличилось по сравнению с 2016 годом на 17,0процентов. Наиболее посещаемыми парками развлечений и отдыха в Республике Казахстан являются парки г.Алматы (7млн. 510 тыс. человек), г.Астаны (2млн. 988 тыс. человек) и Южно-Казахстанской области (2млн.325 тыс. человек).Также тенденции равномерного роста имеет показатель объема спортивных услуг и услуг, оказываемых по организации отдыха. При этом наиболее высокий спрос на услуги открытых парков сохраняется в южных областях из-за сравнительно длинного теплого сезона. Соответственно, в целом по стране, более высокая потребность именно в крытых парках, которые доступны для посещения в любой сезон. При этом, наибольшее число крытых парков сосредоточено в г. Астана (8), в ВКО и Карагандинской области (по 6), в г.Алматы (5). В Акмолинской, ЗКО, Жамбылской, Кызылординской, Павлодарской областях крытые парки развлечений

отсутствуют. Основными проблемами при планировании строительства и функционировании парков развлечений являются следующие: долгий процесс выделения земельных участков (до двух лет), долгий (порядка 10 лет) срок окупаемости, нехватка подготовленных специалистов, двойное налогообложение.

Культурно-событийные объекты Количество музеев в Казахстане в 2018 году составило 240 единиц (на 2 больше, чем в 2016г.). Наибольшее количество расположено в г.Шымкент и Туркестанской области (28), в Алматинской области –26, в Карагандинской –22, в Актюбинской –20, в Атырауской –17 музеев. В г.Алматы и ВКО –по 16 музеев. Число памятников истории и культуры заповедников-музеев в 2018 году составило 1453 единицы. В 2018 году в музеях республики было проведено 153665 экскурсий и прочитано слушателям 13440 лекций. Общее число посетителей составило 6450,2 тыс. человек, из них детей –2841,0 тыс. человек или 44,0процентов. Число выставок, проведенных музеями республики, в 2018 году составило 9206 единиц, из них 10 выставок проведены за рубежом. Из 240 музеев имеют доступ в сеть Интернет 203, имеют собственный интернет-ресурс –149. Количество зданий и помещений музеев составляет 395, из них в неотапливаемых зданиях -26, требующих капитального ремонта -40, находятся в аварийном состоянии –4. В 2018 году в Республике Казахстан количество культурно-досуговых организаций составило 3185 единицы, из них в сельской местности –2912 единиц. В 2018 году культурно-досуговыми организациями было проведено 299,2 тысяч культурно-массовых мероприятий, на которых присутствовало 39,9 млн. человек. Число мест в зрительных залах составило 523,8 тыс. единиц. Объем услуг, оказываемых в области творчества, искусства и развлечений, ежегодно возрастает. На сегодняшний день представителями бизнеса отмечается недостаточная гибкость музеев как туристских объектов посещения. Это в большинстве случаев объясняется тем, что музеи и другие объекты культуры финансируются из государственного бюджета и не заинтересованы в развитии коммерческой составляющей. При этом во многих объектах установлена оплата за проведение любительской фото-и видеосъемки, что противоречит как действующему законодательству, так и приказам Министра культуры и спорта РК (No21 и No372). Многие мировые музеи давно отказались от такой практики, и придерживаются политики доступности, используя фотографии посетителей в качестве инструмента популяризации своих объектов. Также в музеях и других культурных объектах массового посещения зачастую не хватает экскурсоводов со знанием иностранных языков, не везде есть радио-и аудио-оборудование (аудиогиды на иностранных языках), отмечается невысокий уровень обслуживания и подготовки персонала объектов. Отмечается негибкая политика в отношении туристских компаний, которые приводят туристские группы для посещения на платной основе (не везде имеются групповые

скидки, нет льготного прохода для сопровождающего лица из туркомпании и т.д.).

Самими объектами культуры отмечается такая проблема, как отсутствие возможности качественного информационного сопровождения объектов историко-культурного наследия (например, путем издания и распространения информационных буклетов, путеводителей, афиш, флаеров, тематических каталогов с использованием 3Dтехнологий).

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Понятие инфраструктуры
2. Виды и классификация инфраструктуры
3. Объекты инфраструктуры гостиничного и ресторанного бизнеса
4. Инфраструктура гостиниц
5. Инфраструктура ресторанов

2. ОБЪЕМНО-ПЛАНИРОВОЧНОЕ РЕШЕНИЕ ГОСТИНИЦ И РЕСТОРАНОВ

2.1 Основные требования к внешнему виду, экстерьеру гостиниц и ресторанов

Экстерьер – художественный или архитектурный внешний образ, оформление здания, автомобиля, строение тела животных (лошадей, собак) и т. д., обеспечивающее человеку благоприятное эстетическое восприятие. *Экстерьер* – внешний вид гостиничного здания – имеет большое значение для туристов при выборе места размещения. Существуют требования, которые задают вид здания, которые должны быть выполнены на этапе его проектирования.

Природно-климатические требования. Климат оказывает влияние на форму здания и сами архитектурные элементы. В районах с теплым или жарким климатом проектируют здания с большим количеством открытых пространств: балконы, лоджии, галереи, площадки для кафе, внутренние затененные дворики. В районах с холодным климатом должно быть больше закрытых пространств. Здания или их части соединяются закрытыми переходами.

Психофизиологические требования. Все здания должны проектироваться с учетом антропометрических и эргономических данных человека, от которых зависят высота этажей, расположение окон, высота и ширина дверных проемов и т.п. Национальные традиции и приемы строительства часто определяют форму и цвет зданий, наличие и характер конструктивных элементов и архитектурных деталей.

Градостроительные требования. Застройка городов и других населенных пунктов происходит по плану развития района. Здания гостиниц должны быть экономичными и красивыми, должны создавать единый архитектурный ансамбль с существующими постройками. При проектировании должны быть предусмотрены места подключения к инженерным сетям.

Внешний вид гостиничного здания имеет большое значение с точки зрения рекламы. В рекламных буклетах размещают фотографии гостиничных зданий, вестибюлей, номеров, прилегающей территории, по которым клиент выбирает гостиницу. Поэтому очень важно, чтобы экстерьер гостиницы был представительным, эстетическим и хорошо запоминающимся. Как достигает архитектор необходимого эффекта? Существуют основные художественные средства проектирования.

Требования к форме здания и его элементам. Первоначально здания гостиниц строились в виде массива, отдельно располагаемого или сопряженного с окружающими общественными и жилыми зданиями. Длительный поиск наилучших планировочных решений привел к созданию композиции, специально предназначенной для видов деятельности, выполняемых в гостинице. Помещения для ночевки туристов обособляются

от помещений, связанных с оказанием им иных услуг. Соответствующие помещения распределяются в различные функциональные (архитектурные) блоки (см. гл. 1).

Многие проектировщики гостиничных зданий стараются найти такую форму здания, чтобы она резко выделялась среди остальных и имела архитектурное своеобразие. С этой целью проектируются высотные гостиничные здания, здания необычной формы.

Архитектура гостиничных зданий зависит от назначения гостиницы. Гостиницы, расположенные в живописных местах, чаще всего имеют небольшую этажность, и их архитектура не должна подавлять и принижать окружающую природу. Для мотелей и кемпингов выбираются постройки типа павильонов, на участке должно быть достаточно места для стоянок машин.

Архитектор может сделать форму тяжелой или легкой, спокойной или динамичной, однотонной или цветной, добиваясь при этом, чтобы отдельные части здания согласовывались между собой и со всем зданием в целом. Такое согласование приводит к единому впечатлению гармонии.

Одни здания имеют симметричную композицию, другие – асимметричную. Организационное значение принадлежит ритму, т. е. четкому распределению повторяющихся в определенном порядке элементов и деталей здания: выступов, колонн, окон, плоскостей стен, скульптур. Чередование элементов в вертикальном направлении называется вертикальным ритмом, он придает зданию легкость, устремленность вверх. Чередование деталей в горизонтальном направлении – горизонтальный ритм – придает зданию приземистость, устойчивость.

Требования к освещению и цвету. Большая роль в выявлении формы здания и его деталей, в создании выразительного архитектурного образа принадлежит освещению. Игра света и тени подчеркивает композиционные особенности сооружения, придает ему более живописный вид. Здание может освещаться прожекторами с противоположных зданий или осветительные установки могут быть вмонтированы в фасадную стену. Соответствующий эффект создает и освещение внутренних общественных помещений в вечернее время.

Широко используется в архитектуре цвет. В странах северных широт для окраски отдельных деталей фасадов применяются более яркие цвета, так как там трудно надеяться на постоянную игру света и тени. С помощью цвета можно выделять отдельные элементы здания. Гостиница может по цвету составлять единый ансамбль с расположенными рядом зданиями или выделяться среди них.

Определенную роль в организации экстерьера гостиницы играют визуальные средства. Здесь применяют большеформатные экраны, светографические средства, установки «бегущая строка», указатели, условные знаки и обозначения.

Требования к главному входу в гостиницу. Характер архитектурной отделки главного входа зависит от вида гостиницы. Архитектурное решение входа в гостиницу может иметь различный масштаб от монументального и претенциозного до скромного, почти магазинного. Входная стена обычно застеклена и отодвинута относительно внешней стены здания. Вход чаще всего не очень высокий, несколько ступенек. Внешний фасад здания, крыльцо, вывеска, стоянка для автомобилей и даже газоны и растения вокруг заведения. Все это в комплексе влияет на внешний облик вашего ресторана.

Фасад здания

Конечно, фасад строения сложно будет переоборудовать под свои нужды. Но можно несколькими простыми приемами значительно улучшить его внешний вид, чтобы с самого начала вызвать у посетителей положительные эмоции. Например, фасад можно украсить цветами или зеленым плющом, яркими флагами, другими аксессуарами. Можно организовать привлекательную подсветку стен с помощью специально организованного освещения. Фонтан около входа также привлекает внимание проезжающих и проходящих мимо людей. Крыльцо ресторана можно украсить яркой ковровой дорожкой, «кружевными» перилами, в конце концов – просто окрасить его жизнерадостной яркой краской (или любой, подходящей в тон заведения). Прежде чем оригинально украшать крыльцо ресторана, приведите его в порядок – не должно быть отколотых или треснутых краев, торчащей арматуры и других неприглядных вещей, влияющих на облик ресторана.

Вывеска

Многие рестораторы уделяют много внимания подбору вывески для своего заведения. И это правильно. Наряду с названием, вывеска влияет на общее впечатление от ресторана. Прежде всего, вывеска с названием должна быть простой для восприятия людей. Не стоит загромождать ее мелкими дополнительными надписями, яркими рисунками, которые уведут внимание гостей от названия заведения и мешают его запомнить. Шрифт для вывески ресторана может быть самым разным – от готического до ультра современного. Главный принцип – шрифт на вывеске должен быть легко читаемым. Будет идеально, если вывеска ресторана сразу даст понятие людям об уровне и специфике Вашего ресторана. Обычно очень крупные и яркие вывески ассоциируются у человека с дешевыми заведениями, неброские вывески необычного дизайна ассоциируются с элитными ресторанами. Итак, шрифт, цвет и размер вывески должны находиться во взаимосвязи с концепцией ресторана, с его интерьером и предлагаемым меню.

Стоянка для автомобилей

Стоянка около заведения общественного питания, в частности, около ресторана, очень даже желательна. Чтобы ваши гости чувствовали себя максимально комфортно, надо предусмотреть для них и такую услугу. Если нет возможности организовать стоянку около заведения, ресторатор может выделить сотрудника специально для охраны машин клиентов.

Архитектурные аспекты построения и размещения гостиниц. 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 предопределяется целым рядом факторов. 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 архитектурно-ландшафтные критерии: наличие озеленения, водных поверхностей, рельефа. Желательно, чтобы рядом с гостиницей располагался парк, сад или сквер. 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 санитарно-гигиенические 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. Функциональная организация здания любого гостиничного комплекса прежде всего зависит от типа гостиницы и её вместимости. Вместимость гостиниц определяется числом постоянных спальных мест. Дифференциация гостиниц по вместимости во многих странах мира различна. Например, в Швейцарии и Австрии гостиницы, имеющие менее 100 мест, считаются малыми; 100-200 мест – средними;

более 200 мест – крупными. В США гостиницы до 100 номеров считаются малыми, до 500 номеров – средними, свыше 500 – крупными. Мировой гостиничный фонд размещён, в основном, в малых и средних гостиницах, но намечается тенденция к увеличению мест в гостиницах: «Хилтон» (Нью-Йорк, США) – 2150 номеров, «Космос» (Москва, Россия) – 3354 места. Строительство гостиниц большой вместимости вызвано в первую очередь экономическими соображениями. При увеличении вместимости гостиниц появляется экономическая целесообразность применения более мощного и современного технологического и инженерного оборудования, сокращается подсобная площадь, а также площадь коридоров, холлов по отношению к площади, предоставляемой непосредственно в распоряжение гостей, что приводит к сокращению удельно-строительных затрат. Вместе с тем, отечественные и зарубежные специалисты в области строительства и эксплуатации гостиниц отмечают, что увеличение вместимости гостиниц целесообразно в разумных пределах, после которых гостиницы становятся трудно управляемыми. Этим пределом, в основном, считают вместимость около 2000 мест. Современная гостиница средней и большой вместимости и высокого уровня комфорта является сложным комплексным объектом, в состав которого входит значительное число помещений разного функционального назначения: жилые помещения, приёма и обслуживания, общественного питания (с развитым составом производственных помещений и сложным технологическим оборудованием), помещения культурно-массового назначения, бытового обслуживания, административные, развитой состав служебных, хозяйственных помещений, подсобных, технических и др. В состав некоторых гостиниц включают также помещения для деловых контактов (конференц-залы или залы многофункционального использования), бизнес-центры, киноконцертные залы, бассейн, сауны, спортзалы, кегельбаны, помещения для организации выставок, предприятия торговли, гаражи и пр. Здания гостиниц предназначены для кратковременного проживания людей с целью осуществления различных видов деятельности. Это могут быть деловые контакты во время командировок (производственные на различных предприятиях и коммерческие с целью осуществления различных сделок), участие в работе совещаний, конференций, симпозиумов и др., туристические поездки с целью ознакомления с природными достопримечательностями, историческими и архитектурными памятниками (города, региона, страны); поездки с целью отдыха, курортного лечения, оздоровления, а также для осуществления спортивных соревнований и др. Функциональное назначение гостиниц оказывает большое влияние на их размещение в планировочной структуре города. Градостроительный анализ размещения гостиниц в планировочной структуре больших, крупных и крупнейших городов позволяет выделить несколько характерных приёмов их размещения. Для функциональной организации гостиницы существенное значение имеет число входов в здание. Гостиницы большой вместимости и высокого уровня комфорта обычно

имеют не менее 3 – 4 входов. Гостиницы малой вместимости нередко ограничиваются двумя входами в здание (главным и в служебно-бытовое помещение), а также погрузочно-разгрузочной площадкой в хозяйственном дворе. Размещение гостиниц на «пороге» города и за его пределами имеет свою специфику. Такие гостиницы, как правило, предназначены для автотуристов. Они, в основном, размещаются на основных автомагистралях города, в зоне въезда в большие города. Неотъемлемым условием участка должны быть удобные съезды с транспортных артерий и хорошая видимость здания на далёких подступах к нему. 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. Сложность организации правильной взаимосвязи различных помещений состоит ещё и в том, что проживающие в гостинице не должны видеть повседневную работу всех вспомогательных служб. В связи с тем, что современные лучшие гостиницы представляют собой многофункциональный комплекс, в который включены и собственно гостиничный фонд, и залы (выставочные, банкетные, конференц-залы и др.), и многочисленные пищевые блоки. Поэтому в отечественной и зарубежной практике, учитывая возрастающее общественное значение гостиниц, в последнее время развивается тенденция строить новые гостиницы как композиционные центры жилых районов и микрорайонов. 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.

2.2 Общественная часть гостиниц и ресторанов

Общественные места могут быть расположены на надземном, цокольном или подвальном этажах. Высота этажа, на котором расположены помещения, определяется в зависимости от их назначения и требований и может быть принята равной 3,6; 4,2; 4,8 м.

Гостиничные предприятия - это предприятия со специфическими технологическими связями и четко определенной функциональной структурой.

Общественные помещения включают в себя помещения приемной и лобби-группы, бытового обслуживания, общественного питания, развлечений, спортивно-оздоровительных услуг, сервисно-технического обслуживания.

Для успешной оперативной деятельности необходимо решить вопросы, связанные с функциональным подразделением гостиницы уже в процессе

проектирования, а также обеспечить оптимальные условия для функционирования каждой части и их взаимодействия.

Различные области соединяются друг с другом потоками. Различают внутренний, входной и выходной потоки.

Внутренние потоки-перемещение людей и предметов между помещениями и группой помещений.

Входные потоки - это люди, входящие в отель (гости, вновь прибывшие, сотрудники отеля, посетители ресторана и т. д.), а также все, что ввозится в гостиницу (мебель, инвентарь, чистое белье, продукты питания, багаж и т. д.).

Выходные потоки-возвратные потоки, т. е. направленные из государства во внешнюю среду (уходящие из нее люди, вывозимые пищевые отходы, устаревшее оборудование, багаж и т. д.).

Каждый из этих потоков имеет строго определенные пункты назначения и отправления. Технологические потоки разных типов могут быть объединены или, наоборот, должны быть изолированы друг от друга из-за санитарной несовместимости.

Основной поток-поток посетителей-направляется через главный вход к стойке администратора, затем к лифту и в номера. При уходе этот поток имеет противоположное направление. Кроме того, поток гостей перемещается с жилых этажей на пищевые, бытовые, развлекательные и спортивные объекты. Наряду с перемещением резидентов происходит и перемещение потоков работников. Вы можете регулировать поток по направлению и интенсивности движения.

Гостиница должна иметь не менее трех постоянных входов (главный вход, вход в ресторан, служебный вход) и один выход, а также площадку для разгрузки вагонов для ресторана. Это решение обеспечивает оптимальные условия эксплуатации. У вас должны быть входы и выходы, которые открываются время от времени (для стирки, отходов, оборудования).

Вестибюль является одним из важнейших помещений общественной части, планировочным и технологическим узлом первого этажа. Это первый номер, куда попадает человек, желающий воспользоваться услугами отеля. Организация вестибюля и решение его интерьера создают впечатление гостиницы. Поэтому планировке, отделке и оборудованию вестибюля уделяют значительное внимание. Основными функциями этих помещений являются прием, регистрация и размещение клиентов, хранение их багажа, расчеты с резидентами, выдача гостиничных сертификатов, оказание услуг по обеспечению резидентов билетами на развлекательные предприятия города, а также на воздушный и железнодорожный транспорт, вызов такси, иногда бронирование и бронирование номеров в гостиницах других городов страны, выполнение почтово-телеграфных услуг, денежные операции. В связи с этим в состав вестибюльной группы помещений входят: вестибюль, гардероб и камера хранения багажа, приемная, комната клерка, помещение для хранения документов, две-три хозяйственные постройки, почтовое отделение (почта-телеграф, иногда телекс), банк (иногда банковский офис),

сервисные бюро, киоски, помещения персонала в вестибюле, кабины телефонов, общие санитарные помещения и др. Набор и площадь помещений во многом зависят от назначения гостиницы, ее вместимости и разрядки. Вестибюль представляет собой многофункциональный зал. Он расположен у главного входа в гостиницу, прием и обработка клиентов, расчеты с жильцами; через вестибюль через вертикальные коммуникации-лестницы и лифты-жилыцы и гости гостиницы попадают на жилые этажи; иногда через вестибюль проходят к объектам общественного питания (Ресторан, Кафе, бар), конференц-залу и т.д. Часто вестибюль используется для встреч, отдыха. Часто в вестибюле есть гардероб, почта, телеграф, Сбербанк, киоски по продаже сувениров, периодических изданий, аптечных товаров, табачных изделий, парфюмерии. Размещение всех этих элементов должно быть таким, чтобы люди, которые их используют, не мешали друг другу. Кроме того, вестибюль должен быть удобно соединен с парикмахерской (если она не имеет дополнительного входа с улицы), а также с сервисной стойкой и административными офисами отеля. Планировка вестибюля в каждом отеле индивидуальна. Вестибюли считаются компактными, вытянутыми вдоль фасада здания или имеющими "глубокую" или смешанную композицию. Обычно планировка вестибюля связана с формой плана первого этажа здания.

Основные помещения лобби-группы расположены вокруг или рядом с лобби. Способы их взаимного расположения различны, их можно разместить вдоль одной, двух или трех сторон вестибюля. Во всех случаях размещение помещений должно быть таким, чтобы минимизировать движение транспортных потоков клиентов и персонала в вестибюле. Свободная зона вестибюля должна быть достаточной для размещения прибывших и позволять им свободно передвигаться. Этот вопрос особенно актуален в отелях, принимающих группы туристов. Практика эксплуатации гостиниц показывает, что размер туристических групп, обычно связанных с вместимостью автобуса, составляет 30-40 человек, а вестибюли гостиниц, обслуживающих туристов, должны одновременно принимать не менее двух таких групп. Основные элементы вестибюля: главный вход в гостиницу, вертикальные коммуникации, соединяющие вестибюль с верхними этажами, преимущественно жилыми, и регистрационная стойка. Правильное размещение всех элементов помогает быстро сориентировать посетителей и избежать лишних перемещений в фойе. Относительное расположение главного входа в гостиницу, регистрационной стойки и основных вертикальных коммуникаций, а также соблюдение технологической последовательности их размещения (вход-регистрационная стойка – вертикальные коммуникации) во многом определяет четкость перемещения в вестибюле и удобство пользования. Это особенно важно в отелях, которые работают по системе "портье сервис", когда ключи от всех номеров находятся на стойке регистрации.

Главное вертикальное сообщение в гостинице-лестница. и лифты тоже. Согласно новым отечественным стандартам, требования к оборудованию зданий лифтами связаны с категорией строительства гостиницы и ее этажностью. Так, в гостиницах высшей категории строительства установка лифтов требуется в зданиях двух и более этажей; в гостиницах I категории-трех и более этажей; II–IV категории строительства – четырех и более этажей. Количество лифтов рассчитывается в зависимости от количества этажей и вместимости гостиницы (включая количество смен персонала), грузоподъемности и скорости лифтов, допустимого времени ожидания кабины, принятой системы управления лифтом и других факторов. Однако во всех случаях устанавливаются как минимум два пассажирских лифта.

Регистрационный стол - это рабочее место сотрудников отеля, занимающихся приемом и обработкой клиентов. Здесь вы можете найти дежурного администратора, кассира, паспортного клерка, портье, справочного Клерка, то есть сотрудников отеля, которые выполняют все функции приема, регистрации и обслуживания гостей. Обычно стойка регистрации представляет собой открытый барьер, который отделяет сотрудников отеля от посетителей и позволяет им свободно общаться с ними. Существуют различные решения регистрационной стойки, но во всех случаях она должна обеспечивать удобное место для работы и хранения необходимых документов. Нет четкой закономерности между длиной регистрационной стойки, вместимостью и категорией отеля. Некоторые зарубежные специалисты считают, что длину регистрационной стойки следует брать из расчета 2,5 см на каждое место в гостинице.¹ на практике этот размер несколько меньше. Так, например, в 12 отелях К. Венцель подсчитал, что длина "фронта приема" обычно составляет от 17 до 20 см для каждого места в гостинице 2, причем 20 процентов этого "фронта" зарезервировано для выдачи ключей; 60 процентов-для дежурного администратора, который занимается приемом посетителей; 20 процентов за кассу отеля и Банк. Варианты хранения ключей на письменном столе различны: вертикальные доски с ячейками (5x15 см), вертушки и др. Когда ячейки расположены вертикально, максимальная высота ключевой подвески рекомендуется составлять 180 см, а самая низкая-90 см. Дизайн стойки часто акцентируется различными средствами, в том числе и художественными. Это позволяет посетителю легче ориентироваться в сложном пространстве вестибюля.

Помимо рабочих мест на регистрационной стойке для дежурного администратора, кассира-калькулятора, паспортного офицера предусмотрены небольшие помещения рядом с их рабочими местами, где имеются шкафы для документов, сейфы для ценных бумаг и т.д. Стулья и столы расположены рядом с регистрационной стойкой для удобства заполнения документов, связанных с гостиницей.

Обычно в вестибюле можно устроить специальную зону отдыха и ожидания, которая размещается вне основных транспортных потоков, в

нетранзентной части вестибюля, а также выделить планировочные решения, группы мебели для отдыха, иногда другое покрытие или рисунок пола, характер освещения, тип светильников, травы и т.д. например, в отеле "Хилтон" в Амстердаме (Нидерланды) зона в вестибюле выделена ковровым покрытием, группой мебели, торшерами, размещенными рядом с каждой группой мебели, зеленью и камином, создающими вместе атмосферу расслабляющего отдыха. В самых комфортабельных отелях рядом с вестибюлем иногда предоставляют специальную комнату-гостиную для отдыха. Иногда в вестибюле отеля размещается Экспресс-бар.

Офисная связь (почта, телеграф) имеется в гостиницах, мотелях и кемпингах вместимостью 200 мест и более; сберегательный банк – в гостиницах и мотелях I высшего уровня постройки вместимостью 400 мест и более и в кемпингах вместимостью 500 мест. В транзитных мотелях и кемпингах эти места обычно не предоставляются. Отдел связи и Сберегательный банк расположены в самом вестибюле или в изолированном помещении, которое удобно соединено с вестибюлем. Нет четкой закономерности относительно принципов их размещения. Рядом с приемной отдела связи и Сберегательного банка, а также рядом с регистрационной стойкой обычно стоят несколько столов и стульев для заполнения документов, телеграфных и почтовых бланков и т. д. В отечественных гостиницах, предназначенных для приема иностранных граждан, а также за рубежом в гостиницах высокого уровня комфорта, особенно в гостиницах для деловых людей, имеются также отделения банков для обмена валюты. В отелях, обслуживающих иностранных туристов, предусмотрена специальная служба обслуживания, для которой выделено несколько номеров (приемная, комната менеджера, комната переводчика, подсобные помещения), которые удобно соединены с вестибюлем. В последнее время сервисное Бюро также организовано в общих гостиницах.

Рядом с сервисной стойкой или регистрационной стойкой иногда на стене или специальном стенде отображается схематичный план города, указывающий расположение гостиницы, городской транспортной системы, а также основных достопримечательностей. Этот план помогает посетителю ориентироваться в городе и часто также является декоративным элементом в интерьере вестибюля.

Камера хранения используется для хранения ручной клади и оборудована стеллажами. Он расположен рядом с вестибюлем, часто примыкающим к гардеробу, что позволяет одному сотруднику совмещать функции гардеробщика и охранника в кладовке. Размер складского помещения устанавливается по отечественным стандартам от 5 до 50 м², в зависимости от вместимости гостиницы.

В отеле часто будут располагаться киоски или небольшие магазины для продажи сувениров, периодических изданий, парфюмерии и т.д. Они часто размещаются в вестибюле отеля. По словам немецкого специалиста К. Венцеля, в среднем в отеле предусмотрено два-три киоскера. При

проектировании обратите внимание, что в ларьках кроме продажи товаров должно быть место для витрин магазина, склада, желательно также небольшое подсобное помещение.

В отелях, предназначенных в основном для обслуживания иностранных туристов, в вестибюле предусмотрено специальное помещение для швейцаров и багажников, а также помещение для сортировки и временного хранения багажа, доставляемого в отель по прибытии клиентов и вывозимого при их отъезде. Эта комната обычно удобно соединена с грузовым лифтом, который доставляет багаж на жилые этажи и находится рядом со специальным входом в здание.

Во всех отелях есть санитарные удобства в вестибюле или рядом с ним (отдельно для мужчин и женщин) . В отелях самого высокого уровня комфорта эти ваннные комнаты иногда оборудуются специально оборудованными комнатами для приведения одежды в порядок. В тех случаях, когда позволяет планировочное решение, санузлы совмещаются с санузлами предприятий общественного питания или культурно-бытового обслуживания. Согласно национальным стандартам, площадь вестибюльной группы помещений нормируется в зависимости от вместимости, назначения и уровня комфорта гостиницы. В отечественной практике площадь вестибюлей составляет от 0,3 до 0,8 м² на одно место, в зарубежных гостиницах - от 0,3 до 1,5 м². Особенно большие размеры вестибюлей в японских отелях-0,9-1,6 м² на одно место.

Для лучшей организации пространства вестибюля используются приемы зонирования, например, зона приема и регистрации посетителей, зона отдыха и ожидания, зона перед отделом связи, зоны размещения киосков и таксофонов и т.д. для этого используются декоративные решетки или экраны, изменяющие уровень пола или потолка помещения, размещающие мебель различного функционального назначения, декоративные элементы, различные виды освещения и светильников, цвет, отделочные материалы с различной фактурой поверхности и т.д.

В отделке вестибюлей используются прочные материалы-натуральный и искусственный камень (гранит, мрамор, брекчия), а также дерево, керамическая плитка, пластмассы, обладающие высокими техническими свойствами и отличающиеся разнообразием цветов, декоративная штукатурка и др.

Для придания интерьеру вестибюля индивидуального облика используются произведения монументального, декоративно-прикладного искусства, а также широко используются различные варианты озеленения.

2.3 Жилая часть гостиницы

Жилая часть гостиницы представляет собой корпус, состоящий из повторяющихся этажей. Связь между этажами осуществляется с помощью лифтов и лестниц. Поэтому рассматривают схему одного этажа.

Жилой этаж состоит из жилых номеров, вспомогательных помещений, горизонтальных коммуникаций и узлов вертикальных коммуникаций.

Стандартный гостиничный номер состоит из санитарного узла, прихожей и жилой комнаты, площадь которой должна соответствовать требованиям Положения «О государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения». Номера могут располагаться с одной или с двух сторон коридора (рис. 1). Расположение номеров с двух сторон коридора.

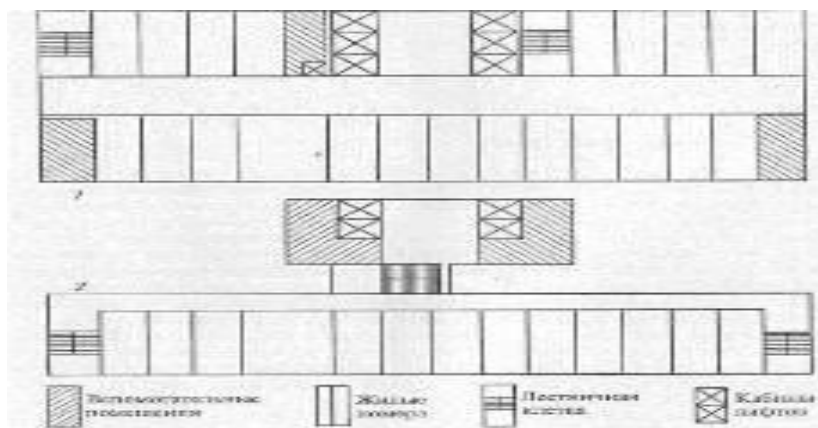


Рисунок 1. Схемы этажей жилой части гостиничного предприятия:

1 - жилые номера расположены с двух сторон коридора; 2 -- жилые номера расположены с одной стороны коридора является самым распространенным.

При проектировании такого здания необходимо выбрать его положение относительно сторон света, чтобы обеспечить инсоляцию в соответствии со СНиП (строительные нормы и правила). Одностороннее расположение номеров выбирается в том случае, если необходимо иметь определенную ориентацию жилых номеров (для создания вида из окна, например на море, горы). При одинаковой протяженности этажа первая схема имеет большее количество мест. Основное правило проектирования -- сокращение горизонтальных коммуникаций. В соответствии с этим предпочтительным является именно двустороннее расположение номеров. Если же выбирают вторую схему, то приходится уменьшать количество мест на этаже, чтобы внешне здание выглядело гармонично. Правило сокращения горизонтальных коммуникаций учитывается и при определении места расположения узла вертикальных коммуникаций. Его необходимо располагать удобно по отношению к максимальному числу номеров.

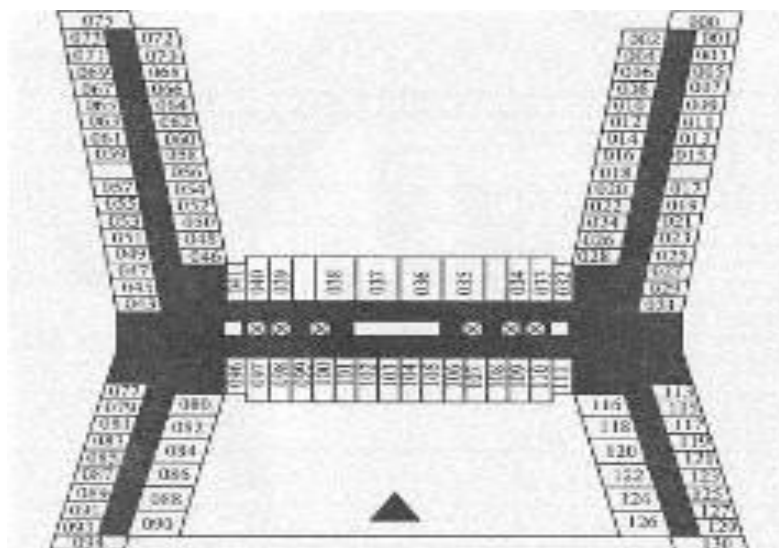


Рисунок 2. Схема жилого этажа гостиницы

Возможен выбор и других схем, если требуется создать здание сложной конфигурации, чтобы избежать однообразия. На жилом этаже находятся и вспомогательные помещения, состав которых определяется формой обслуживания в гостинице: автономной, полуавтономной или централизованной. Автономная форма обслуживания характерна тем, что все функциональные помещения сосредоточены на жилом этаже (комната горничных, помещение для хранения уборочного инвентаря, помещение официантов, ключевое хозяйство), здесь же возможно предоставление большого количества услуг. Централизованная форма представляет собой интеграцию всех функций в общественной части гостиницы. Полуавтономная форма является промежуточной между автономной и централизованной. При размещении вспомогательных помещений следует помнить о том, что обслуживающий персонал не должен быть замечен для проживающих в гостинице.

Номерной фонд – совокупность, общее количество номеров (мест) разной категории в гостинице, которыми распоряжаются дирекция гостиницы, менеджмент гостиничной цепи, дирекция по управлению гостиницами, глобальные системы бронирования и резервирования мест. Номерным фондом управляет специальная дирекция, которая состоит из службы портье, службы горничных, службы текущего ремонта, объединенной сервисной группы, службы безопасности. Руководитель дирекции несет ответственность за оказание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми стандартами.

Номер – это помещение, состоящее из одного или нескольких мест проживания, оборудованных в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории.

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

Единой классификации номеров, как и средств размещения, не существует.

Гостиничные номера классифицируют по различным основаниям.

• 1 По числу мест. Различают номера одноместные, двухместные, трехместные и т.д. Одноместный номер в гостинице, мотеле – более дорогая категория размещения одного посетителя. Двухместный номер предназначен для одновременного проживания двух посетителей. Здесь могут быть две кровати, стоящие раздельно или рядом, или одна двуспальная кровать; в последнем случае двухместный номер используется для размещения супружеских пар. В международной практике принято следующее обозначение типов номеров в зависимости от количества мест:

- *SNGL (single)* – одноместный номер;
- *DBL (double)* – двухместный номер с одной большой двуспальной кроватью;
- *TWIN (twin)* – двухместный номер с двумя раздельными кроватями;
- *TRPL (triple)* – трехместный номер;
- *EXB (extra bed)* – дополнительная кровать;
- *ADL (adult)* – взрослый;
- *INF (infant)* – ребенок 0–2 лет;
- *CHD (child)* – ребенок 2–12 лет;
- *SNGL + INF (single^ infant)* – 1 взрослый + ребенок (0–2 лет);
- *SNGL + CHD (single^ child)* – 1 взрослый + ребенок (2–12 лет);
- *DBL + INF* – 2 взрослых + ребенок (0–2 лет);
- *DBL + CHD* – 1 взрослый + ребенок (2–12 лет);
- *DBL + 2CHD* – двое взрослых в двухместном номере + 2 детей (2-6 лет);
- *2ADL + 2CHD (2–6) (6–12)* – 2 взрослых + 2 детей (первый 2–6 лет, второй 6–12 лет);
- *2ADL + 2CHD (6–12)* – 2 взрослых + 2 детей (6–12 лет);
- *APAX (quarter)* – четырехместный номер;
- *TRPL + 1 CHD (2–6)* – трехместный + ребенок (2–6 лет);
- *3ADL + 1CHD (2–12)* – трехместный + ребенок (6–12 лет);
- *3ADL + 2CHD (2–6)* – трехместный + 2 детей (2–6 лет);
- *3ADL + INF (0–2) + CHD (2–6)* – трехместный + 2 детей (первый до 2 лет, второй 2–6 лет);
- *4ADL + 1CHD (2–5)* – четырехместный + ребенок (2–5 лет);
- *5ADL* – пятиместный номер.

2. По количеству комнат. Имеются однокомнатные номера, двухкомнатные, трехкомнатные и т.д.

3. По назначению. Различают номера бизнес-класса, эконом класса, номера-апартаменты и др. Номера бизнес-класса предназначены для размещения лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках. В этом случае помимо стандартной обстановки в номерах должны быть созданы условия для работы (рабочий стол, телефон, факс, компьютер). Номера экономического класса – номера для размещения широкого контингента

клиентов. Отличаются скромной, недорогой обстановкой и оборудованием – минимальным набором необходимых удобств (в номере – кровати, тумбочки, стол, стулья, шкаф, за пределами номера – душ или ванная, туалет, холодильник, телевизор), что прежде всего отражается на цене размещения. Номера-апартаменты – двух-, трех-, четырехкомнатные номера, предназначенные, как правило, для долгосрочного размещения семей. В составе комнат номера-апартамента обязательно должна быть кухня с необходимым набором бытовой техники (кофеварка, микроволновая печь, миксер), что позволяет обеспечить практически домашние условия пребывания.

в европейских отелях существует следующая классификация номеров:

- *Standart* – стандартная комната;
- *Studio* – однокомнатный номер больше стандартного, как правило в апартаментах с небольшой кухней, совмещенной с комнатой;
- *Superior* – комната большого размера;
- *De Luxe* – номера повышенной комфортности, большей площадью, чем *Superior*,
- *Duplex* – двухэтажный номер;
- *Family Room* – семейный номер, в котором можно поселить от 4 человек, с большой площадью (часто из нескольких комнат);
- *Honeymoon Room* – номер для молодоженов, с большой кроватью *KING SIZE* и дополнительным презентом от отеля;
- *Suite* – номер повышенной комфортности, как правило большая комната, имеющая зону для отдыха. *Mini suite* – номер улучшенной категории (лучше *Superior*). *Junior Suite* – номер повышенной комфортности: обычно большая комфортабельная комната с отгороженным спальным местом, преобразуемым днем в гостиную. *Senior Suite* – номер повышенной комфортности, как правило двухкомнатный: гостиная и спальня. *Executive Suite* – как правило, *Suite* с двумя спальнями. *King Suite* – «королевский съют», имеющий две спальни, гостиную и комнату для переговоров или рабочий кабинет;
- *Connected Rooms* – совмещенные номера, имеющие дверь-проход из одного в другой;
- *Balcony Room* – номер с балконом;
- *Sitting area* – зона для отдыха: часть номера, где располагаются кресла, журнальный столик, иногда также диван.

Любому клиенту после того, как он выбрал отель, следует остановить свой выбор на определенной категории номеров в гостинице для последующего бронирования.

В классификации номеров гостиниц есть целый ряд категорий номеров, учитывающий вид из окна:

- *RON (run of the house)* – размещение в отеле без уточнения типа номера и вида из окна;
- *SV(Sea view)* – вид на море;

- (*Sea Side view*) – боковой вид на море;
- *BV{Beach view}* – вид на пляж;
- *CV {City view}* – вид на город;
- *DV{Dune view}* – вид на песчаные дюны;
- *GV {Garden view}* – вид на сад;
- *LV{Land view}* – вид на окрестности;
- *MV {Mountain view}* – вид на горы;
- *OV{Ocean view}* – вид на океан;
- *PV{Pool view}* – вид на бассейн;
- *RV{River view}* – вид на реку;
- *VV (Valley view)* – вид на долину.

По типологии в соответствии с национальным стандартом средства размещения подразделяются следующим образом:

- *гостиница, отель*: предприятие, предоставляющее услуги размещения и, в большинстве случаев, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг;
- *гостевые комнаты*, размещение в частном доме;
- *пансион*: средство размещения, предоставляющее размещение с питанием;
- *апартаменты*: средство размещения, номерной фонд которого состоит из номеров категории «студия» или «апартаменты»;
- *комплекс апартаментов*: средство размещения, предлагающее размещение в номерах категории «студия» или «апартаменты»;
- *курортный отель*: средство размещения, расположенное на спа-курорте и оказывающее на собственной базе в качестве дополнительных услуги оздоровительного характера с использованием природных факторов (например, морской или минеральной воды), в том числе для предоставления на их основе процедур;
- *сельские гостевые комнаты*: частный дом в сельской местности, предоставляющий услуги размещения;
- *ферм хауз*: средство размещения, расположенное на территории крестьянского (фермерского) хозяйства;
- *сельская хижина*: размещение в семье, в доме, расположенном в сельской местности, деревне или за ее пределами, в отдельной меблированной комнате; хозяева проживают в том же доме; имеется кухонное оборудование;
- *база отдыха (туристская база), центр отдыха, туристская деревня (деревня отдыха)*: предприятие, предлагающее размещение, а также возможности и соответствующее оборудование для занятия спортом и развлечений, рестораны и магазины;
- *постоялый двор*: средство размещения, расположенное на территории крестьянского (фермерского) хозяйства, предоставляющее размещение и питание;

- *горный приют*: изолированный дом, расположенный в горной местности;
- *шале, бунгало*: отдельно стоящие домики с кухонным оборудованием;
- *сюит отель*: средство размещения, номерной фонд которого состоит из номеров высшей категории;
- *бордингхауз*: средство размещения с длительным сроком проживания, расположенное в черте города;
- *прогулочный корабль*: плавучее средство, предназначенное для круизов по рекам и каналам, предлагающее услуги размещения и кухонное оборудование;
- *кемпинг*: ограниченная территория с санитарными объектами, на которой располагаются шале, бунгало, палатки, автофургоны, автоприцепы, передвижные автодома, а также оборудованные площадки для размещения палаток, автофургонов и проч.;
- *молодежная гостиница, хостел*: средство размещения, предоставляющее услуги размещения и питания, управление которым осуществляется некоммерческой организацией; проживание – в многоместных номерах; питание – с ограниченным выбором блюд и (или) наличие оборудования для самостоятельного приготовления пищи; предоставление дополнительных услуг, включая развлекательные и образовательные программы;
- *автодом*: автотранспортное средство со спальным (спальными) местом (местами) и кухонным оборудованием;
- *жилой фургон-автоприцеп*: передвижное жилье на автоприцепе;
- *дом-фургон, передвижной дом на колесах, стационарный фургон*: жилой дом-автоприцеп со спальным (спальными) местом (местами) и кухонным оборудованием, стационарно установленный в определенном месте; можно передвигать;
- *гест хауз*: средство размещения, предоставляющее услуги питания (включая напитки); могут предоставляться услуги размещения; часто располагается в сельской местности;
- *мотель*: гостиница с автостоянкой, предоставляющая услуги для размещения автомобилистов;
- *складной автоприцеп*: автоприцеп со спальным местом (местами) и кухонным оборудованием, демонтируемый и складывающийся для облегчения транспортирования транспортным средством;
- *палатка*: тканевое укрытие, разбираемое и складывающееся для удобства транспортирования;
- *туристский фургон*: фургон со спальным (спальными) местом (местами) и кухонным оборудованием, прицепляемый к транспортному средству;
- *навес автоприцепа*: навес, установленный на автоприцепе транспортного средства;

- *детский оздоровительный лагерь*: предприятие, предоставляющее размещение для детей, приезжающих для отдыха и оздоровления.

Помимо типологии гостиниц в национальном стандарте рассматриваются разные типы номеров:

- *одноместный номер*: номер со спальным местом для одного человека;
- *двухместный номер «дабл»*: номер, в котором возможно размещение двух человек на одной двуспальной кровати либо на двух односпальных кроватях, сдвинутых вместе;

- *двухместный номер «теин»*: номер, в котором возможно размещение двух человек на двух отдельно стоящих кроватях;

- *многоместный номер*: номер со спальными местами на трех и более человек;

- *семейный номер*: номер, в котором возможно размещение трех и более человек;

- *дормитори*: многоместный номер с числом кроватей по числу проживающих, которые необязательно относятся к одной определенной группе;

- *джуниор сюит*: номер, имеющий помимо спального места дополнительную площадь для отдыха (работы);

- *сюит*: номер, состоящий из нескольких смежно-раздельных жилых комнат со спальным (спальными) местом (местами) и отдельным (отдельными) помещением (помещениями) для отдыха и (или) работы;

- *апартамент*: номер, состоящий из нескольких жилых комнат со спальным (спальными) местом (местами) и отдельным, предназначенным для отдыха, помещением с кухонным уголком;

- *студия*: номер, состоящий из одной комнаты с кухонным уголком;

- *соединяющиеся номера*: номера со спальными местами, соединяющиеся между собой внутренними дверями;

- *дуплекс*: номер, состоящий из нескольких соединяющихся комнат, расположенных на разных этажах.

В соответствии с Системой классификаций гостиниц и других средств размещения, принятой в России, установлены следующие категории номеров:

- *сюит* – номер площадью не менее 75 м², состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной (столовой), кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см), с полным санузлом (ванна (душ), умывальник, унитаз) и дополнительным гостевым туалетом;

- *апартаменты* – номер площадью не менее 40 м², состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной (столовой), спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование;

- *люкс* – номер площадью не менее 35 м², состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни) с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного–двух человек;

- *студия* – однокомнатный номер площадью не менее 25 м², рассчитанный на проживание одного–двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной (столовой, кабинета);

- *номер первой категории* – номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной–двумя кроватями, с полным санузлом, рассчитанный на проживание одного–двух человек;

- *номер второй категории* – номер, состоящий из одной жилой комнаты с одной–двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного–двух человек;

- *номер третьей категории* – номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

- 6 м² в средствах размещения круглогодичного функционирования,

- 4,5 м² в средствах размещения сезонного функционирования;

- *номер четвертой категории* – номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником, рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

- 6 м² в средствах размещения круглогодичного функционирования,

- 4,5 м² в средствах размещения сезонного функционирования;

- *номер пятой категории* – номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре), рассчитанный на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

- 6 м² в средствах размещения круглогодичного функционирования,

- 4,5 м² в средствах размещения сезонного функционирования.

Классификация отелей проводится на добровольной основе, в ходе ее устанавливается соответствие гостиниц нормативным требованиям, также по ее результатам гостиницам присваивается категория «одна звезда», «две звезды», «три звезды», «четыре звезды», «пять звезд». Проводят проверку органы по классификации и уполномоченные организации.

Для проведения аттестации необходимо подать заявку. После получения заявки проводится экспертная оценка соответствия гостиницы заявленной категории, для чего ей начисляются баллы по определенной шкале. Одновременно в баллах оценивают 100процентов номеров гостиницы. После проведения всех проверок гостиница получает Сертификат категории, который необходимо подтвердить не более чем через 5 лет. Помимо сертификата гостинице выдается «знак соответствия» – табличка, на которой на английском и русском языках указано количество звезд и организация, подтвердившая эту категорию.

Для проведения аттестации необходимо подать заявку. К заявке прилагается анкета, содержащая сведения о номерном фонде и его структуре для определения объемов работ и их стоимости. Кроме того, в анкете должна содержаться информация о наличии документов, подтверждающих соответствие оказываемых услуг требованиям безопасности в части пожарной безопасности, соблюдения санитарно-гигиенических и противоэпидемиологических правил и норм и требований охраны окружающей среды.

После проведения всех проверок гостиница получает Сертификат категории, который необходимо подтвердить не более чем через 5 лет. Помимо сертификата гостинице выдается «знак соответствия» – табличка, на которой на английском и русском языках указано количество звезд и организация, подтвердившая эту категорию.

Отметим, что распоряжением определяются отдельные требования и критерии балльной оценки для гостиниц, мотелей и прочих средств размещения с числом номеров более и менее 50, а также для домов отдыха, пансионатов и учреждений, предоставляющих оздоровительные услуги. Во всех случаях категории гостиницам присваиваются по худшему номеру, даже если неотреставрированных комнат в гостинице осталось меньшинство.

Минимальные требования к гостиницам (мотелям) различных категорий: 1) здание и прилегающая к нему территория; 2) техническое оборудование; 3) номерной фонд; 4) техническое оснащение; 5) оснащение мебелью и инвентарем; 6) инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера; 7) санитарные объекты общего пользования; 8) общественные помещения; 9) помещения для предоставления услуг питания; 10) различные услуги и услуги питания; 10) требования к персоналу и его подготовке.

Краткая характеристика отелей в зависимости от звездности представлена ниже.

Однозвездный отель. Туристические фирмы почти не предлагают такие гостиницы для размещения, в основном в них останавливаются самостоятельные путешественники. Расположены такие гостиницы обычно на окраине, или рядом с центром, но в неприглядном месте. Как правило, это очень маленький отель на 6–10 номеров, который обслуживает одна семья. Питание здесь не предполагается, вход после часа ночи запрещен. В маленьком номере две кровати, тумбочка и стул.

Двухзвездный отель. У таких гостиниц удобств больше. Турфирмы предлагают размещение в таких отелях чаще всего на экскурсионных маршрутах, когда туристу нужны только постель и завтрак. Обстановка в номере – кровать, стол, стул, возможно, раковина. Иногда уровень двух звезд подразумевает наличие удобств в виде душа и телевизор, за пульт от которого придется заплатить. Ограничений на вход в ночное время нет. Завтрак обычно присутствует.

Трехзвездный отель. Отели, близкие по стандартам к трехзвездной категории – оптимальный выбор для большинства постоянно путешествующих. Это самая распространенная во всем мире разновидность отелей. В номере такой гостиницы должны быть все удобства: телефон, телевизор, иногда мини-бар. Номера бывают одноместные и двухместные, как с одной большой кроватью, так и с раздельными. Есть трехместные номера для родителей с ребенком: обычно это двухместный номер с дополнительной кроватью или с раскладывающимся диваном. Сервис гостиниц различных стран мира может значительно отличаться друг от друга. Например, в Европе в отеле три звезды меньше услуг, чем в греческих трехзвездных отелях. У таких отелей существуют определенные закономерности: обычно, чем выше комфорт и чем больше предоставляемых дополнительных услуг, тем дальше от центра располагается гостиница.

Четырехзвездный отель. Это отели с высоким уровнем сервиса, рассчитанные на людей, чьи заработки, по европейским стандартам, средние и выше среднего. Четырехзвездную гостиницу отличает повышенный уровень комфортности и удачное месторасположение, она может располагаться в центре города или на первой линии пляжа. Обязательно должна быть охраняемая автостоянка. У больших отелей есть свои такси и микроавтобусы. Эта категория предполагает множество дополнительных бесплатных услуг, возможность пользоваться тренажерными залами, кортами и бассейнами и различными развлекательными шоу, например, дискотеками. В четырехзвездном отеле номер меблирован как обычная жилая комната со стандартной бытовой техникой. Цветной телевизор с дистанционным управлением, холодильник, мини-бар, кондиционер, охранная система, мини-сейф, обязательно телефон с выходом на межгород. В некоторых отелях предоставляют термопресс для глажения и есть система дистанционного управления светом. В таких отелях можно заказать как стандартный одноместный или двухместный номер, так и номера с улучшенной планировкой, которая предполагает не только спальню, но и гостиную или кухню.

Пятизвездный отель – это город со всей необходимой для жизни инфраструктурой. В отелях есть несколько ресторанов (с европейской и национальной кухней), баров, ночной клуб и магазины, а также парикмахерские и прачечные, фитнес и бизнес центры, бассейны и косметические кабинеты. Номера в них бывают самые разные: от одноместных с одной кроватью до многокомнатных апартаментов. Самый скромный номер в пятизвездной гостинице – одноместный с одной двуспальной кроватью. Далее следуют двухместные, они бывают двух разновидностей: с двумя кроватями или с одной большой. Выше по рангу стоит двухместный номер, который может быть и двухэтажный, обычно со спальней или спальнями наверху. Есть двухъярусные номера, включающие в себя 2-3 спальни, пару гостиных и кабинетов и комнаты для прислуги или охраны. Это уже королевские номера. Для деловых людей в некоторых

пятизвездных отелях есть бизнес-номера с многоканальной телефонной связью, компьютером, факсом и комнатой для переговоров. В любом номере пятизвездного отеля должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью, мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.

Независимо от того, сколько звезд имеет тот или иной отель, он предоставляет гостям как основные, так и дополнительные услуги, которые так или иначе также определяют его «звездность».

Категорийность гостиницы, где будет размещен турист, должна быть указана на бланке туристской путевки, там же указывается и вид размещения: одноместный номер – ОДН (*SGL*); двухместный номер – ДВМ (*DBL*) трехместный номер – ТРМ (*TRP*); четырехместный номер – ЧТМ (*QUATR*) и т.д.

2.4 Автономная, централизованная и полуавтономная формы обслуживания

На жилом этаже находятся и вспомогательные помещения, состав которых определяется формой обслуживания в гостинице: автономной, полуавтономной или централизованной. *Автономная форма обслуживания* характерна тем, что все функциональные помещения сосредоточены на жилом этаже (комната горничных, помещение для хранения уборочного инвентаря, помещение официантов, ключное хозяйство), здесь же возможно предоставление большого количества услуг. *Централизованная форма* представляет собой интеграцию всех функций в общественной части гостиницы.

Полуавтономная форма является промежуточной между автономной и централизованной. Состав вспомогательных помещений на жилом этаже в зависимости от формы обслуживания на этаже приведен в табл.2 При размещении вспомогательных помещений следует помнить о том, что обслуживающий персонал не должен быть замечен для проживающих в гостинице.

Таблица 2. Состав вспомогательных помещений на жилом этаже в зависимости от формы обслуживания на этаже

Вспомогательные помещения	Автономная форма	Полуавтономная форма	Централизованная форма
Комната горничных	+	+	
Комната для хранения инвентаря	+	+	+
Бельевая для чистого белья	+		
Бельевая для грязного белья	+		
Санузел и душ для персонала	+	+	
Помещения для мусороприемника	+	+	+

Комната официантов	+		
Комната для глажения одежды	+		

Основные требования к комнате для горничных

1. Комната горничных имеет отдельный санузел, душевую кабину, аптечку, гладильную доску.

2. Комната горничной оснащена индивидуальными шкафами для хранения форменной одежды.

3. В индивидуальных шкафах не разрешается хранить бутылки, банки, белье проживающих, сушить тряпки.

4. Стеллажи для чистого белья: простыни, наволочки, пододеяльники, тапочки, полотенца, салфетки для биде, коврики для ног, пакеты для прачечной и химчистки, банные халаты и минеральная вода.

5. Стеллажи для мини- парфюмерии, рекламной, сувенирной и печатной продукции, табличек «Не беспокоить», «Убрать номер», «Продезинфицировано», счетов для прачечной и химчистки, туалетной бумаги, салфеток, протирочной бумаги и вазочки с цветами.

6. Отдельное место для сортировки грязного белья.

7. Кладовка для бытовой химии, уборочного инвентаря

8. Комнаты горничных должны быть примером чистоты и порядка.

В гостиницах, где есть раздевалки для персонала и бельевая, комната горничных включает в себя только:

1. Стеллажи для чистого белья: простыни, наволочки, пододеяльники, тапочки, полотенца, салфетки для биде, коврики для ног, пакеты для прачечной и химчистки, банные халаты, минеральная вода.

2. Стеллажи для мини- парфюмерии, рекламной, сувенирной и печатной продукции, табличек «Не беспокоить», «Убрать номер», «Продезинфицировано», счетов для прачечной и химчистки, туалетной бумаги, салфеток, протирочной бумаги и вазочки с цветами.

3. Кладовка для бытовой химии, уборочного инвентаря.

Комната уборочного инвентаря – это специально выделенное помещение, в котором должны храниться приспособления и средства для уборки помещений. В целях соблюдения санитарных норм к таким помещениям предъявляются определенные требования, которые обычно прописаны в различных СанПиНах и СНиПах.

Основным сводом правил, определяющим в настоящее время требования, которым должна соответствовать комната для хранения уборочного инвентаря является СП 44.13330.2011 «Административные и бытовые здания» (далее – СП 44.13330.2011). Этот свод правил базируется на СНИП 2.09.04-87, но при этом актуализирован для настоящего времени. Кроме того в него внесены требования из ряда ГОСТов и СНИПов, касающиеся пожарной безопасности, требований к внутренним коммуникациям и т.д. Требования к комнатам уборочного инвентаря изложены в пункте 4.8. СП 44.13330.2011, согласно ему площадь таких помещений в здании должна составлять:

- На каждые 100 кв. м площади этажа здания на помещение для уборочного инвентаря должно приходиться не менее 0,8 кв. м. Но при этом минимально допустимая площадь такой комнаты составляет 4 кв. м.

- Комната уборочного инвентаря должна располагаться на каждом этаже. Допускается использование одной комнаты для двух смежных этажей, если площадь каждого из них менее 400 кв. м.

Помимо этого к комнатам для уборочного инвентаря предъявляются следующие требования:

- Комната должна быть смежной с туалетом.
- В ней должна быть подведена холодная и горячая вода.
- Комнаты предназначаются не только для хранения уборочного инвентаря, но и для его очистки и просушки.

Если в комнате хранятся горючие и пожароопасные средства, применяемые в процессе уборки, ее необходимо оборудовать противопожарной дверью.

Действие вышеуказанного СП 44.13330.2011 распространяется на следующие помещения:

- Проектируемые здания административного и бытового назначения.
- Новые и реконструируемые производственные здания.

Для помещений разного назначения должен применяться различный уборочный инвентарь. Например, недопустимо убирать санузлы и офисные помещения одними и теми же щетками или тряпками.

- Все инструменты должны быть промаркированы в соответствии с их назначением.

Кто может проверить хранение уборочного инвентаря

Есть ли в наличии комната уборочного инвентаря, требования, предъявляемые к ней и порядок хранения в ней уборочных приспособлений и материалов, могут проверить следующие надзорные органы:

- Санитарно-эпидемиологическая служба (СЭС);

Проверки могут быть как плановыми, так и внезапными (внеплановые, по жалобе и т.д.).

При нарушении санитарных норм, в том числе и в части оборудования комнаты уборочного инвентаря, налагается наказание в виде штрафа или приостановления деятельности.

2.5 Организация бельевого хозяйства гостиницы. Бельевой цикл

Для обеспечения нормального функционирования гостиницы, бесперебойного предоставления мест и полноценного отдыха клиентов необходимо рационально организовать прачечную отеля.

Процедура хранения белья и хранения белья. Бельевые помещения гостиницы сосредоточены в Центральной прачечной (отдел чистого и грязного белья и штопки), поэтажных кладовых для чистого и грязного

белья, на складах (новое белье). Зоны прачечной указаны в СНиП 79-78 "гостиницы".

Все комнаты, где есть чистое или грязное белье, должны быть выкрашены масляной краской или выложены плиткой. Полы в бельевых комнатах покрыты линолеумом. Комплекты дополнительного постельного белья (подушки, одеяла) хранятся в специальных шкафах.

При получении и выдаче чистого и грязного белья одним работником для работы предоставляются два разных халата. После получения грязного белья сотрудник должен вымыть руки и сменить халат. Ежедневно грязное белье с этажа сдается персоналом поэтажным в Центральную прачечную. Центральную прачечную, кладовые, где находится чистое и грязное белье, следует ежедневно чистить 0,5-процентным раствором отбеливателя, протирать стеллажи(шкафы), столы для персонала, мыть полы, проводить ежедневную генеральную уборку и мытье стен, дверей, потолка.

В служебных помещениях не должно быть посторонних вещей и предметов. На постельном белье должна быть этикетка отеля.

Новое белье со склада передается в прачечную по накладной после того, как оно помечено. Перенос белья на этажи, минуя центральную прачечную, запрещен. Получение белья из Центральной прачечной на этажах осуществляется в обмен на грязное.

Отель утверждает графики размещения использованного белья на этажах в Центральной прачечной и получения чистого белья. Обмен производится ежедневно в течение всего рабочего времени с 10.00 до 18.00 с регистрацией журнала в Центральной бельевой комнате.

Грязное белье хранится на этаже в отдельной комнате. Заведующий этажом в обмен на грязное белье получает чистое, проверяет его по этикетке, подсчитывает. Белье поднимается в специальной тележке грузовым лифтом на этажи, где оно размещается на стеллажах в прачечной в соответствии с ассортиментом.

Если при застилании кроватей обнаруживается порванное или плохо выстиранное белье, то его меняют в Центральной бельевой комнате. На этаже всегда должно храниться запасное количество белья в количестве не менее 30 процентов от количества мест на полу.

Рабочее белье, оборудование, прачечная.

Прачечная должна быть оборудована сигнализацией, иметь исправный лифт для распределения белья по этажам, швейные машины для штопки и вышивания белья. В помещениях для хранения чистого белья установлены шкафы или стеллажи, полки которых покрыты клеенкой или пластиком. Стеллажи должны иметь занавески, которые защищают белье от пыли. В помещении для грязного белья установлены деревянные урны для его хранения и раковины с горячей и холодной водой.

Каждый отель организует прачечную по-своему: в некоторых есть прачечная со специально обученным персоналом, а другие заключают договоры на прачечную с компаниями бытового обслуживания,

расположенными за пределами отеля. В последнем случае стирка производится по графику в соответствии с договором. Белье сдается и принимается по счету-фактуре и по весу с проверкой маркировки. Все остальные условия регулируются настоящим Соглашением. Как правило, погрузочно-разгрузочные работы, перевозка белья организуются самой гостиницей.

Использование и списание белья.

В номере (независимо от его категории) обязательно должен быть комплект постельного белья и принадлежностей: две подушки, матрас, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало, простыня, пододеяльник и наволочки. А также полотенца (для каждого гостя): 1,2* - не менее двух, 3* - не менее трех, 4,5 - не менее четырех или пяти, в том числе банные (независимо от категории), махровые простыни в апартаментах в отелях 3-5*.

Постельное белье следует менять: 1* - один раз в пять дней; 2,3* - один раз в три дня; 4,5* - ежедневно.

Смена полотенец должна проводиться 1,2* - один раз в три дня, 3-5* - ежедневно.

Самыми экономичными в эксплуатации считаются хлопок и лен.

Запрещается пользоваться грязным, рваным, мятым бельем. Размер используемого постельного белья должен соответствовать размеру постельного белья в номере. Учет белья ведет руководитель бельевой которая несет финансовую ответственность. Белье, выданное на этаж, числится с момента получения белья и за это несет материальную ответственность заведующий бельевой, которая также ежедневно контролирует движение белья (прием нового белья со склада, перенос белья на полы, прием грязного белья, стирка белья и его списание).

Оперативный учет белья ведет заведующий бельевой в отделе постельного белья ведется учет стирки, смена спецодежды и униформы персонала отеля.

Белье, пришедшее в негодность, списывается раз в квартал комиссией, в которую обычно входят главный бухгалтер, бухгалтер, заведующий бельевой, заведующий этажом. Списание белья производится по его фактическому и физическому износу и при 100% начисленной амортизации с обязательным составлением акта, в котором указывается количество полученного ветоши, с последующим внесением его по весу на склад. Ветошь, используется для уборки.

Гостиница ежегодно в установленные сроки проводит инвентаризацию бельевого запаса, на центральных бельевых и этажах с обязательной проверкой белья на правильность маркировки, качество, согласованность наличия наборов данных в журналах руководителя, отделов белья поэтажных бельевых. Есть также внезапные проверки наличия белья в течение всего года. При установлении недостачи принимаются меры по возмещению причиненного ущерба.

Во время проверок по охране труда государственная инспекция труда часто предъявляет претензии работодателям из-за отсутствия санитарных условий для работников. Инспектор издает приказ: оборудовать душевые, раздевалки, помещения для чистки и ремонта спецодежды и др. В установленный срок. Организации, где требуются эти помещения, их требования, их правильное оснащение и эксплуатация.

Во время проверок по охране труда государственная инспекция труда часто предъявляет претензии работодателям из-за отсутствия санитарных условий для работников. Инспектор издает приказ: оборудовать душевые, раздевалки, помещения для чистки и ремонта спецодежды и др. В установленный срок. Какие организации нуждаются в этих помещениях? Каким требованиям они должны соответствовать? Как они могут быть должным образом оборудованы и эксплуатироваться?

Существует обширная правовая база для решения вопросов, связанных с санитарными и бытовыми условиями труда. Общие положения установлены Трудовым кодексом: среди обязанностей работодателя по охране труда есть также санитарно-бытовое обслуживание работников.

Согласно закону "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"*, индивидуальные предприниматели и юридические лица обязаны соблюдать требования санитарного законодательства.

Таким образом, все работодатели должны оборудовать санитарные помещения.

Количество и состав сантехнических сооружений зависит от вида деятельности предприятия и численности его работников.

Еще одним важным нормативным актом являются строительные нормы и правила "административно-бытовые здания" СНиП 2.09.04-87** - да. Настоящий документ предусматривает требования к санитарно-техническим средствам на стадии проектирования зданий, а также применяется к оборудованию хозяйственных помещений в уже построенных зданиях.

Полудуш – охлаждающее устройство для работников, которое применяется при производственных процессах с интенсивным тепловым облучением. Представляет собой душевую кабину с холодной водой.

Лучистое тепло – прямое инфракрасное излучение от источников, раскаленных до очень высокой температуры (таких как открытое пламя, спираль электронагревателя, солнце и т. п.).

Конвекционное тепло – энергия потоков воздуха, разогретых источником тепла (например, радиатором отопления).

Респираторная – комната для хранения, выдачи и ремонта противопылевых масок (респираторов).

В СНиП 2.09.04-87 содержится общий перечень санитарно-бытовых помещений. Это гардеробные, душевые, умывальные, туалеты, курительные, места для размещения полудушей, устройств питьевого водоснабжения. А также помещения для обогрева или охлаждения работников, обработки (стирки, сушки, чистки), хранения и выдачи спецодежды (п. 2.4). Кроме того,

предусмотрены комнаты для приема пищи, личной гигиены женщин, респираторные и т. п.

В зданиях расстояние от рабочих мест до туалетов, курительных, комнат для обогрева или охлаждения, полудушей, устройств питьевого водоснабжения должно быть не более 75 м (п. 2.19 СНиП 2.09.04-87).

Какие из них в организации должны быть обязательно? В офисе работникам требуются только санузлы, комнаты для курения, кухни или столовые. Сложнее установить, какие помещения нужны на производстве. Если ваш персонал работает в спецодежде, нужны гардеробные и комнаты для ее обработки.

Чтобы определить состав других нужных помещений, необходимо провести аттестацию рабочих мест по условиям труда***. Специалисты сделают необходимые измерения и установят, к какой группе относится тот или иной процесс в соответствии с его санитарной характеристикой (см. таблицу 3).

По этой группе и определяется состав необходимых помещений. Приведем пример.

Таблица 3. Группы производственных процессов для определения потребности работников в санитарно-бытовых помещениях

Группа	Санитарная характеристика	Расчетное число человек	Тип гардеробных, число отделений шкафа на 1 чел.	Специальные бытовые помещения и устройства	
На одну душевую сетку	На один кран				
1	Процессы, вызывающие загрязнение веществами 3 и 4-го классов опасности**				
1а	только рук	25	7	общие, одно отделение	–
1б	тела и спецодежды	15	10	общие, два отделения	–
1в	тела и спецодежды, удаляемые с применением специальных моющих средств	5	20	раздельные, по одному отделению	химчистка или стирка спецодежды
2	Процессы, протекающие при избытках явного тепла или неблагоприятных метеорологических условиях				
2а	при избытках явного конвекционного тепла	7	20	общие, два отделения	помещения для охлаждения

2б	при избытках явного лучистого тепла	3	20	то же	то же
2в	связанные с воздействием влаги, вызывающей намокание спецодежды	5	20	раздельные, по одному отделению	сушка спецодежды
2г	при температуре воздуха до 10 °С, включая работы на открытом воздухе	5	20	раздельные, по одному отделению	помещения для обогрева и сушки спецодежды
3	Процессы, вызывающие загрязнение веществами 1 и 2-го классов опасности, а также веществами, обладающими стойким запахом				
3а	только рук	7	10	общие, одно отделение	–
3б	тела и спецодежды	3	10	раздельные, по одному отделению	химчистка, искусственная вентиляция мест хранения спецодежды, дезодорация
4	Процессы, требующие особых условий к соблюдению чистоты и стерильности при изготовлении продукции				
В соответствии с требованиями ведомственных нормативных документов					
* Пункт 2.5 СНиП 2.09.04-87.					

2.6 Входная группа гостиниц и ресторанов, типы потоков внутри зданий

В гостинице минимально должны постоянно действовать три входа (главный вход, вход в ресторан, служебный вход) и один выезд и площадка для разгрузки машин для ресторана. Такое решение обеспечивает оптимальные условия эксплуатации. Необходимо иметь входы и подъезды, которые открываются эпизодически (для белья, отходов, оборудования).

Для всех рассматриваемых категорий гостиниц необходимо проектировать отдельный основной вход в здание для гостей.

Основные входы в гостиницы должны иметь двойные тамбуры, оборудованные воздушной завесой. Второстепенные входы допускается оборудовать двойными дверями, открывающимися в направлении выхода.

Если гостиница не занимает всего здания полностью, вход для гостей также должен быть запроектирован отдельно от остальных посетителей здания.

Вход в ресторан (кафетерий и пр.) должен быть обеспечен как из самой гостиницы, так и с улицы.

Для прохода персонала в здание гостиницы и при необходимости, в помещение ресторана, предусмотреть отдельный служебный вход, оборудованный системой контроля доступа.

Выходные двери должны открываться в сторону средств эвакуации.

Система открывания, фиксации и закрывания дверей центрального входа должна обеспечивать инвалидам на колясках беспрепятственный вход в здание гостиницы. Крыльца основных входов должны оборудоваться пандусами с уклоном не более 1:12. Крыльца и пандусы с высотой верхней отметки от земли более 0,45 м должны иметь ограждения.

Входы в здания гостиниц всех категорий по современным требованиям необходимо оборудовать устройствами для защиты от атмосферных осадков.

Входы в гостиницы категорий **** и ***** (апарт-отели, бизнес-гостиницы, туристские гостиницы повышенной комфортности, конгресс-гостиницы и курортные гостиницы) должны быть оборудованы раздвижными дверями с электронными устройствами.

Раздвижные и вращающиеся двери должны дублироваться распашными.

В гостиницах вместимостью более 300 мест категорий *** и выше, необходимо предусматривать багажные входы и вестибюли. Рекомендуется оборудовать их средствами механизации, обеспечивающими перемещение багажа от автомашины к лифту, или до любой иной промежуточной точки.

Глубина тамбура в случае использования дверей с ручным приводом должна составлять не менее 4 м, а при применении автоматических дверей - не менее 6 м, так как при одновременном открытии и первой, и второй двери входная группа будет полностью открыта, а эффект тамбура сведен к нулю. В таком тамбуре, естественно, устанавливается тепловая завеса и кассетная

дверь, которая может доносить до вестибюля достаточно большое количество холодного воздуха.

Вращающаяся дверь с ручным приводом должна иметь диаметр не менее, но и не более 3 м. Очень мало производителей поставляют вращающиеся двери с ручным приводом и диаметром более 3 м. Такая дверь должна быть трехчастной, чтобы гость мог пройти, имея в руках один чемодан на роликах. Автоматическая вращающаяся дверь должна быть диаметром не менее 4,5 м, располагать одним несущим винтом с разделением на сегменты - т.е. состоять из двух частей. В этом случае, как правило, монтируется еще одна раздвижная дверь, используемая в летний период. Эта дверь может послужить также запасной эвакуационной дверью.

Если автоматические двери оснащаются функцией запасного выхода, то рядом целесообразно смонтировать простую дверь с минимальной шириной в чистоте 1,1 м, которая будет использоваться для перемещения багажа туристских групп.

Надо стремиться создать благоприятное впечатление на гостя уже при подъезде к отелю. Садовые насаждения, качество покрытия подъездного пути и другие факторы по-своему отражают стандарт отеля. Вновь прибывший гость вряд ли в первую очередь обратит свое внимание на количество номеров в отеле.

При входе не должно быть ступеней, он располагается на одном уровне с зоной высадки для удобного перемещения чемоданов на роликах. Перед входом в здание рекомендуется размещать специальные очистительные коврики, которые следует дополнить последующей зоной очистки в холле отеля.

Пол входной зоны должен обеспечивать очистку обуви. По ходу движения следует расположить ванны (углубления) для сбора грязи и один или несколько ковриков. Минимальная протяженность зоны задержки грязи должна составлять 5 м.

Приемно-вестибюльная группа занимает наиболее ответственное место среди общественной части гостиницы, так как является местом прибытия и отъезда гостей и основным распределительным узлом между группами помещений. Приблизительно 120 секунд отводится отелю на то, что произвести на гостя первое впечатление, которого редко обманывает. Так говорят представители такой сети как Holiday Inn своим партнерам по франчайзингу. Когда же гость попадает в лобби оно становится окончательным. При проектировании гостиниц, в первую очередь, необходимо учитывать, на какую категорию гостей она должна быть рассчитана. От этого зависит не только зональное деление холла на различные функциональные обособленные зоны стойки приема и размещения, зону отдыха и ожидания гостей, лобби-бар, магазины для продажи газет и журналов, сувениров и т.д., но и подробный расчет площадей для организации каждой из этих услуг.

При проектировании вестибюльной группы следует выдерживать следующие положения и принципы:

- Непосредственно в вестибюле обязательно расположены главный вход, ресепшн, узел вертикальных коммуникаций, зона отдыха посетителей. Место перед стойкой и зона отдыха не должны быть проходными.

- Стойка администратора и узел вертикальных коммуникаций должны быть хорошо обозреваемы от главного входа. Наилучшее расположение этих элементов такое, при котором проживающие в гостинице при движении от входа к лифту проходят в непосредственной близости от стойки, особенно если ключевое хозяйство находится у портье.

- С вестибюлем должны быть удобно связаны ресторан, бар или кафе, парикмахерская, комната подносчиков багажа, пункт проката инвентаря (спортивного и бытового назначения), медицинский пункт для обслуживания гостей и персонала.

Существующие требования к общей площади холла в соответствии с действующей системой классификаций содержат следующие показатели (см. таблицу 3.3).

Приведенные требования считаем в отдельных случаях необязательными для апарт-отелей, независимо от их «звездности», так как наличие большого холла не является экономически и технологически обоснованным.

Организация лобби-бара, мест для отдыха проживающих, мест для продажи сувениров, установка банкоматов и других видов техники для такой категории гостиницы технологически не обоснована.

Таблица 4 Требования к холлам

Категория	Площадь
2*	0.6 - 1.0 кв.м/номер
3*	0.8 - 1.2 кв.м/номер
4*	1 .(1 - 1.5 кв.м/номер
5*	Более

Площадь холла 10 м² (не менее). Средний норматив площади лобби отеля на 1 номер.

При проектировании холлов для конгресс-отелей и больших туристских гостиниц, следует учесть необходимость обеспечения возможности одновременного приезда и отъезда большого количества гостей. В этом случае, следует предусмотреть проектирование и строительство холлов большей вместимости с возможностью организации дополнительных мест для отдыха, одного или нескольких баров и т.д.

Стойка-ресепшн, лобби отеля оформляются по категории более высокой, чем основной номерной фонд. Традиционный прием, работающий на брендовый имидж отеля - размещение в лобби уникального предмета, мозаики, скульптуры. Из последних часто упоминаемых примеров можно

привести кресло в форме золотого яблока, расположенное в холле гостиницы «Голден Эппл» («Золотое яблоко»).

Лобби-бар - место ожидания, расслабления гостей перед заселением или отъездом. Одновременно - это традиционное место деловых и иных встреч с гостями, порой небольших деловых переговоров, общения. Это определяет место лобби-бара, как важного элемента гостиницы.

Кондиционирование лобби является обязательным. При проектировании отелей категории 2* следует предусмотреть, по меньшей мере, циркуляционное воздушное охлаждение, а в отелях категории 5* - полное кондиционирование с осушением и увлажнением воздуха.

Материалы для покрытия полов - в зоне ожидания целесообразны комбинации камня и керамических поверхностей с ковровыми покрытиями.

Камера хранения должна находиться рядом с гостиничным фойе, а в отелях категории 4* - 5* непосредственно около швейцара. Помещение для складирования багажа, связанное системой вертикального транспорта с жилыми этажами. В нем обеспечивается хранение багажа как по прибытии (пока не выполнены необходимые формальности), так и при отъезде (в случае предварительного освобождения номеров).

Ее размер зависит от размеров отеля и количества принимаемых отелем организованных групп. Если отель большой, камера может иметь отдельный внешний выход к стоянке автобусов, чтобы загрузка багажа в транспорт происходила без вмешательства гостей и нарушений циркуляции посетителей гостиничного вестибюля. Стены такого помещения следует оснастить металлическими полками (стеллажами). Окна и отопление необязательны, а двери должны иметь металлические коробки, усиленные ручки и, возможно, быть защищенными листовыми железными панелями.

Камеры хранения необходимы также в отелях, которые не рассчитывают на прием больших туристских групп. Иногда, выписавшись из отеля утром, гости остаются в течение дня, чтобы принять участие в конференции, а багаж забирают позже самостоятельно. Эти помещения подходят также для хранения инвентаря, доставленного организаторами конференций в отель накануне, но не установленного в силу занятости помещений. Иногда багаж гостей доставляется раньше прибытия гостей.

Гостевой сейф необходимо проектировать специально. Его площадь должна быть не более 4-5 м², и оно должно иметь соответствующую отделку, которая является задачей дизайнера.

Гардероб и санузлы, обслуживающие общественные помещения, торговые киоски (бутики), многое другое, что соответствует категории, размеру отелю. Наличие торговых точек в полном объеме или частично, зависит от вместимости и назначения гостиницы. Например, некоторые из них газеты или табачные изделия могут быть совмещены со службой портье в средних гостиницах, исчезая совсем в малых гостиницах.

Формы размещения всех этих служб вокруг главного узла, которым является лобби, очень разнообразны, и они могут располагаться по одной,

двум или трем его сторонам. Надо учитывать, что положение торговых точек должно обеспечить хорошее функционирование, сокращая до минимума перемещения клиентов и персонала гостиницы. Персонал, занятый приемом гостей, и особенно портье, должен хорошо видеть входы и вертикальные коммуникации - лифты и лестницы- для обеспечения необходимого контроля. Свободная площадь вестибюля должна быть достаточной для размещения групп туристов, прибывших на автобусах и остающихся до расселения некоторое время в лобби.

Наряду со всем вышеупомянутым, лобби должно располагать и более спокойной зоной ожидания для проживающих в гостинице или посторонних посетителей. Эти зоны, удаленные от основных движущихся потоков, в малых или средних гостиницах являются частью лобби, а в больших гостиницах для этих целей выделяется отдельная площадь, непосредственно связанная с входным вестибюлем. Многие специалисты считают это пространство главным вестибюлем (в отличие от предыдущего-входного вестибюля), местом отдыха, встреч и рекреации, и поэтому в нем должна быть создана приятная обстановка путем соответствующего оформления и мебелировки. Во многих удачных примерах этому способствует озеленение, фонтаны, крупные декоративные инсталляции, даже внутренний сад. Иногда в нем сервируют завтраки, подают напитки или кофе, и тогда возникает необходимость прямой связи со стойкой раздачи.

Функциональная организация этой группы помещений решается с учётом категоричности гостиниц. В гостиничном комплексе, как правило, имеется несколько предприятий общественного питания, которые могут быть размещены в различных местах. Эти предприятия обслуживают не только живущих в гостинице, но и проходящих туристов. Поэтому целесообразно делать независимый вход в ресторан со своей вестибюльной группой.

При павильонной или смешанной застройке предприятия питания должны иметь удобные и по возможности прямые подходы со стороны жилой части и кратчайшие связи с хозяйственной зоной.

Состав и площади предприятий питания определяются вместимостью залов, способом обслуживания посетителей (обслуживание официантами, самообслуживание) и производительностью производственных помещений. В состав помещений питания входят рестораны, столовые, кафе, бары, помещения, в которых хранятся продукты, посуда, оборудование и кухня.

Различают пять основных групп помещений предприятия питания:

- складская группа (предназначена для кратковременного хранения сырья и продуктов с соответствующими режимами хранения);
- производственная группа (предназначена для переработки продуктов, сырья, полуфабрикатов и выпуска готовой продукции); в ее состав входят основные (заготовочные и доготовочные) цехи, специализированные (кондитерские, кулинарные) и вспомогательные (моечные);

- торговая группа (предназначена для реализации готовой продукции и организации ее потребления) - торговые залы, вестибюль с гардеробом и санузлами;
 - административно-бытовая группа (администрация, гардеробы и комнаты персонала, душевые, санузлы);
 - техническая группа (предназначена для обслуживания всех групп помещений) - вентиляционные камеры, тепловые пункты, электрощитовые.
- Все группы помещений связаны между собой.

Взаимное расположение структурных элементов здания формирует объемно-планировочные схемы: - центрическую; - продольную; - поперечную; - угловую.

Центрическая композиция предусматривает централизованное размещение производственных помещений, вокруг которых группируются торговые помещения. Такая схема применяется, как правило, для одноэтажных предприятий питания с количеством посадочных мест более 200; ее недостатком является большое расстояние от отдельных столов до неторговых помещений;

При такой планировке здание может быть круглой, прямоугольной или квадратной форм. Так проектируют многозальные предприятия большой мощности. Каждый зал имеет свою раздаточную, примыкающую к горячему цеху. Помещения, расположенные в центре здания, имеют верхнее боковое естественное освещение за счет увеличения высоты средней части здания. Залы и помещения, располагающиеся вокруг центральной части здания, имеют боковое естественное освещение.

Продольная композиция предусматривает взаимное расположение торговых и производственных помещений параллельно продольной оси. В этой схеме возможно одностороннее или двустороннее размещение торговых помещений.

Поперечная композиция делит планировочное решение помещений питания на две части - торговую и производственную - вдоль поперечной оси. Такую композицию еще называют глубинной, так как производственные помещения располагают в глубине пространства для потребления.

Угловая композиция образуется при расположении производственных помещений в углу плана. Горячий цех и другие производственные помещения могут иметь верхнее боковое освещение за счет увеличения высоты средней части здания. По современным нормам в рекреационных учреждениях гостиничного типа с высоким уровнем комфорта предусмотрены все типы предприятий питания: ресторан с банкетными и обеденными залами; бар - дневной и ночной, поэтажные буфеты, кафе с самообслуживанием, столовая - для обслуживающего персонала. Такая схема применяется для предприятий с числом посадочных мест менее 100.

Разработаны следующие требования к компоновке помещений: все их группы должны размещаться по ходу технологического процесса - сначала складские, производственные, потом торговые, с которыми должны быть

удобно связаны административно-бытовые и технические помещения. От взаимного расположения основных групп помещений зависит обеспечение кратчайшей связи между ними без пересечения потоков посетителей и обслуживающего персонала. Следует стремиться к компактной структуре здания, предусматривая возможность перепланировки помещений в связи с изменениями технологии производства.

Компоновка всех групп помещений должна удовлетворять требованиям СНиП, санитарным и противопожарным правилам;

все производственные и складские помещения проектируются непроходными, входы в производственные и бытовые помещения устраивают со стороны хозяйственного двора, а в торговые помещения - с улицы, их изолируют от входов в жилые помещения гостиницы. Компоновка складских помещений производится по направлению движения сырья, с учетом возможностей более рационального выполнения складских операций и погрузочно-разгрузочных работ. Компоновка производственных помещений зависит от последовательности выполнения всех стадий технологического процесса; торговых - от выбранного движения посетителей с учетом возможностей их эвакуации в случае пожара. Административно-бытовые помещения размещают таким образом, чтобы обеспечить связь со всеми группами помещений, в том числе и бытовыми. Компоновка технических помещений производится в соответствии с назначением каждого из них, они должны быть максимально приближены к основным обслуживаемым помещениям. Вентиляционные камеры должны находиться в центре нагрузок на кровлю или в подвале, тепловой пункт у наружной стены, машинные отделения охлаждаемых камер вблизи них, в подвале с самостоятельным входом. При компоновке многоэтажных зданий складская группа, бытовые и технические помещения размещаются в подвальном или первом этажах; административные помещения, заготовочные и специализированные цехи, экспедиция - на первом этаже, как и вестибюль с гардеробом и санузлами для посетителей, а доготовочные цехи и торговые залы - на верхних этажах. Связь между этажами осуществляется с помощью лестниц, грузовых и пассажирских лифтов.

Существует большое разнообразие видов торгово-технологического оборудования предприятий питания: холодильное, тепловое, моечное, механическое, контрольно-кассовое, весоизмерительное, для механизации погрузочно-разгрузочных работ и складских операций, автоматы торговые и для приготовления кулинарных изделий, специальная мебель и др. В технологическое оборудование предприятий питания входят роллер-тостеры, соковыжималки, миксеры, кофемолки, картофелечистки, овощерезки, слайсеры, мясорубки, тестомесы, барные комбайны и др.

Существует большое разнообразие моделей, вариантов конфигураций и отделок барных стоек, возможна их комплектация холодильным оборудованием. Применяются системы шведских столов, линии самообслуживания, охлаждаемые буфеты, рыбные прилавки, различные

витрины, многоуровневые шкафы различного назначения, столы с охлаждаемыми шкафами, холодильные и морозильные камеры, льдогенераторы, посудомоечные машины и ванны, вентиляционные зонты, колоды для рубки мяса, открытые сковороды, фритюрницы, котлы, плиты, термоконтейнеры и др.

На предприятиях питания используется различная по классу применяемых материалов, формам и отделке мебель, в высококлассных предприятиях - известных марок и антикварная. Ресторанные отделочные ткани, форменная одежда персонала разрабатываются дизайнерами с учетом общего стилевого решения интерьера. Количество посадочных мест в ресторанах может быть равно, меньше или больше числа мест в гостинице. Это количество определяется заказчиком в зависимости от местных условий и в соответствии с назначением гостиницы.

При планировке предприятий питания вместимость залов не ограничивается, но рекомендуется не делать залы более чем на 250 мест, поскольку при большой вместимости создаётся дискомфортная обстановка (шум, большое движение посетителей). При необходимости должна иметься возможность изменения вместимости с помощью перегородок (стационарных или передвижных). Во всех гостиницах следует предусматривать банкетные залы на 40 - 60 мест, а в ресторанах - кабинеты на 6, 8, 12 мест.

Тенденция рассматривать ресторанный группу помещений в курортных и туристических гостиницах как одно из мест возможного проведения досуга, обусловила появление в составе этой группы таких новых типов ресторанов, как ресторанов национальной кухни, гриль-рестораны, варьете, винные и пивные погребки, танц-бары, бары-дискотеки и пр. Такие предприятия питания получили наименование «развлекательного» и «занимательного» питания. Тенденция к их развитию в туристических и курортных гостиницах в настоящее время является весьма перспективной.

Количество посадочных мест в буфетах определяется из расчёта не менее 10процентов вместимости гостиницы. Рационально их размещать с хорошей вертикальной или иной связью с блоком группы питания.

Площадь ресторана рассчитывается следующим образом: на одно место - 1,8 м².

Потребности в площади в расчете на одно посадочное место приблизительно составляют:

Таблица 5. Средний расчет площади на 1 посадочное место в ресторане

2*	1,3 м ²
3*	1,5 м ²
4*	1,7 м ²
5*	2,0 м ²

Планировка предприятия осуществляется после проведения всех технологических расчетов и означает соединение в единое целое всех групп помещений, входящих в состав данного предприятия, и обеспечение их связи. Весь обслуживающий группу питания персонал должен иметь отдельный вход в гостиницу со своим вестибюлем, раздевалками, душевыми, санузлами, комнатами отдыха и административно- хозяйственными помещениями.

Для гостей с улицы рекомендуется запроектировать вход в ресторан снаружи, так как путь через гостиничный холл является большим психологическим препятствием.

Рядом с рестораном желательно многофункциональное помещение, используемое для банкетов, конференций или вечернего обслуживания групп, которые обычно создают помехи обычным гостям ресторана «а-ля карт».

2.7 Инфраструктура прилегающей территории ресторана и гостиницы

Размещение гостиниц должно соответствовать требованиям [6], ГОСТ РК 51185, СП 42.13330, генеральным планам и проектам планировки функциональных территорий городов и населенных пунктов размещения. Площадь участка для размещения гостиницы устанавливается заданием на проектирование.

В составе участка гостиниц предусматриваются:

- жилая зона;
- площадки для стоянки легковых автомобилей и экскурсионных автобусов;
- хозяйственная зона, изолированная от жилой зоны;
- зеленые насаждения с элементами благоустройства;
- внутренние проезды и пешеходные тротуары и др.

Для малых и мини-гостиниц площадку для стоянки экскурсионных автобусов допускается не предусматривать.

Необходимость размещения на участке спортивных и детских площадок, а также зимних садов, оранжерей, зеленых партеров и других зон отдыха и досуга устанавливается заданием на проектирование.

При размещении на участке курортных гостиниц спортивных и игровых площадок следует предусмотреть комплексную площадку для инвалидов с учетом требований ГОСТ 32613.

Расстояние между гостиницей и существующими, а также проектируемыми жилыми и общественными зданиями определяется на основе расчетов инсоляции и естественной освещенности помещений. При проектировании гостиниц (кроме мотелей) их участки рекомендуется размещать в пешеходной доступности от остановок общественного транспорта (в радиусе 700 м).

Мотели следует размещать вблизи магистральных дорог и улиц, при этом расстояние от них до здания мотеля следует принимать не менее 50 м.

Участок гостиницы должен быть благоустроен в соответствии с СП 42.13330, ГОСТ Р 51185.

Следует предусматривать внешнее освещение здания гостиницы и прилегающей территории в темное время суток.

Этажность гостиниц принимается с учетом требований правил землепользования и застройки в зависимости от местоположения участка и задания на проектирование.

При размещении гостиниц на территории культурно-исторических объектов, в зданиях, являющихся историческими и культурными памятниками, необходимо соблюдать требования, приведенные в [8], в соответствии с архитектурно-реставрационным заданием.

При проектировании гостиниц на земельных участках, расположенных на охраняемых природных территориях (лечебно-оздоровительной местности и курортах, в природных парках, заповедниках, памятниках природы, ботанических садах и пр.), необходимо соблюдать требования [8].

Подходы и подъезды к гостиницам должны отвечать требованиям ГОСТ Р 51185.

Сквозные проезды и проходы в зданиях и сооружениях на уровне земли или первого этажа следует проектировать в соответствии с СП 118.13330.

Входы в здания гостиниц необходимо оборудовать устройствами для защиты от атмосферных осадков.

Загрузку предприятий общественного питания и других встроенных учреждений обслуживания следует предусматривать со стороны хозяйственной зоны.

Загрузочные и хозяйственные зоны должны быть, как правило, крытыми, с визуальной и шумовой изоляцией от жилых и общественных зон гостиницы.

Функционально-технологическая схема разгрузочных мест решается с учетом типа автомобилей, доставляющих продукты.

Гаражи и стоянки автомобилей при гостиницах следует проектировать с учетом требований СП 113.13330 и СП 42.13330.

Площадь автостоянки определяют с учетом требуемого числа машино-мест и принимаемых в соответствии с СП 113.13330 их габаритов.

Число мест на автостоянках в зависимости от категории гостиницы принимается не менее 20 процентов числа номеров для гостиниц категорий до "три звезды" включительно и не менее 30 процентов числа номеров для гостиниц категорий от "четыре звезды" включительно.

Для мотелей число мест на автостоянках принимается не менее 50 процентов числа номеров.

Следует предусматривать стоянки для легковых автомобилей обслуживающего персонала не менее 10 процентов числа работающих.

Для инвалидов должны быть предусмотрены:

- индивидуальные стоянки, максимально приближенные ко входу в гостиницу, не менее 5процентов общего числа машино-мест (но не менее двух) размерами по СП 59.13330;

- устройства (пандусы, подъемники и др.), обеспечивающие доступность для общественных зон здания и участка в соответствии с СП 59.13330 и СП 136.13330.

Число мест на автостоянках гостиниц, имеющих в своем составе открытые для сторонних посетителей предприятия питания, торговли, культурно-массового назначения, следует увеличивать с учетом вместимости этих предприятий, но не более чем на 20процентов.

Для встроенных в здание гостиниц учреждений обслуживания, доступных для использования населением, следует предусматривать дополнительные открытые стоянки для временного хранения автомобилей в соответствии с требованиями СП 42.13330.

При гостиницах категорий "три звезды" и выше должны предусматриваться охраняемые автостоянки.

Необходимо предусматривать площадку для кратковременной стоянки автомобиля у главного входа в гостиницу категории:

- до "три звезды" - на одну машину;

- "три звезды" и выше - из расчета одновременного размещения не менее пяти автомобилей.

В подземных и цокольных этажах гостиниц допускается размещение стоянок для хранения и парковки легковых автомобилей с условием размещения нежилого этажа между автостоянкой и этажом с жилыми помещениями.

В гостиницах при грузовых терминалах и других гостиницах, обслуживающих грузовые автомобильные потоки, следует предусматривать автостоянки (пункты отстоя) грузового автотранспорта, число мест на которых устанавливается заданием на проектирование.

На участках мотелей в зависимости от категории и вместимости рекомендуется размещать в отдельных зданиях и сооружениях:

- посты самообслуживания с мойкой;

- пункты технического обслуживания;

- станции технического обслуживания автомобилей с полным или неполным комплексом технического обслуживания и текущего ремонта.

Виды технического обслуживания автомобилей в мотелях следует принимать в соответствии с приложением А.

Проектирование сооружений и устройств по техническому обслуживанию автомобилей необходимо проводить в соответствии с требованиями, приведенными в [10], по техническому заданию с учетом категории, вместимости и местоположения мотелей.

На участке гостиниц должны быть предусмотрены специально оборудованные места для курения на открытом воздухе.

Контрольные вопросы:

- 1 Назовите основные требования к внешнему виду, экстерьеру гостиниц и ресторанов согласно принятым стандартам?
- 2 Общественная часть гостиниц и ресторанов-какие помещения составляют?
- 3 Жилая часть гостиницы, а также мировая классификация номеров?
- 4 Автономная, централизованная и полуавтономная формы обслуживания?
- 5 Организация бельевого хозяйства гостиницы. Бельевой цикл?
- 6 Входная группа гостиниц и ресторанов, типы потоков внутри зданий?
- 7 Инфраструктура прилегающей территории ресторана и гостиницы?

3. СИСТЕМА ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЯ ГОСТИНИЦ И РЕСТОРАНОВ

3.1 Водоснабжение и водопроводные сети гостиниц и ресторанов, расход воды и его экономия

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.

Вода в городском водопроводе должна соответствовать требованиям ГОСТ. 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. При водоснабжении из рек станции размещают по течению реки выше населенных пунктов. В состав водопроводной станции входят следующие сооружения

- водоприемные устройства;
- насосы первого подъема;
- отстойники и очистные сооружения;
- резервуары для хранения воды;
- насосы второго подъема.

Насосы второго подъема поддерживают необходимое давление в магистральных трубопроводах и системе трубопроводов городского водопровода. В отдельных случаях к системе магистральных трубопроводов подсоединяют водонапорные башни, которые содержат запас воды и могут создавать давление в системе водопровода за счет подъема водяных резервуаров на определенную высоту.

От водопроводной станции через городскую водопроводную сеть вода попадает к потребителям.

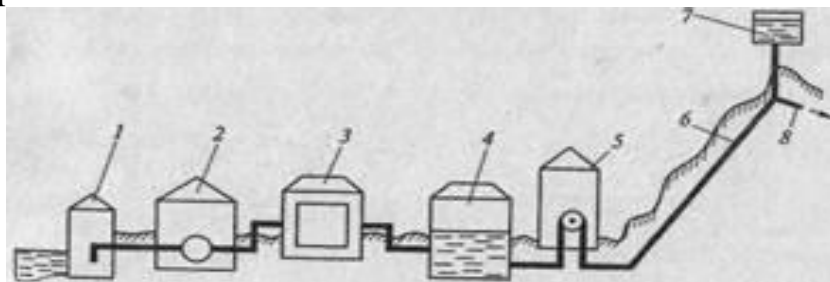


Рисунок 3. Схема водопроводной станции: 1- водопроводное сооружение; 2- насосная станция первого подъема; 3- очистные сооружения; 4- резервуары чистой воды; 5- насосная станция второго подъема; 6- водоводы; 7- напорная башня; 8- магистральная водопроводная сеть.

Городские водопроводные сети сооружают из стальных, чугунных, железобетонных или асбестоцементных труб. На них в колодцах устанавливают задвижки для выключения отдельных участков водопроводной сети при аварии и ремонте, пожарные гидранты для водоснабжения при тушении пожаров. Трубопроводы водопроводной сети располагают на глубине не менее 0,2 м ниже глубины промерзания грунта зимой. Стальные трубопроводы должны иметь надежную гидроизоляцию. 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 отдельным 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;
- водемерный 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 гостиница 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. Водомер устроен таким образом, что при прохождении через него потока воды приводится во вращение турбинка (или крыльчатка), передающая движение стрелке циферблата счетчика. Расход воды указывается в литрах или кубометрах.

Водомер подбирают по справочным данным в зависимости от расчетного максимального часового (секундного) расхода воды на вводе.

В четырех- и пятизвездочных гостиницах вода из городского водопровода должна проходить дополнительную очистку на станциях водоподготовки. Цель дополнительной обработки получить воду, соответствующую мировым стандартам качества. Схема станции водоподготовки представлена на Рис.4.

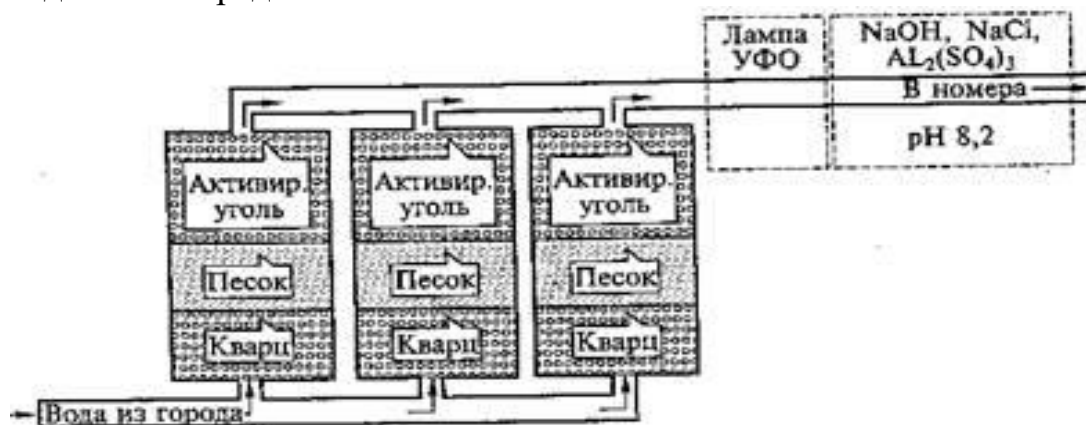


Рисунок 4. Схема станции водоподготовки гостиницы

На станциях водоподготовки воду пропускают через специальные фильтры, состоящие из слоев кварца, речного песка, активированного угля, обеззараживают ее с помощью лампы ультрафиолетового облучения (УФО), вводят в состав воды различные добавки.

Лампа УФО убивает микробы, содержащиеся в воде, смягчает ее. Срок службы лампы не должен превышать один год.

В качестве добавки используют щелочь NaOH, которую автоматически впрыскивают в воду через специальные отверстия в трубопроводе. Цель обработки воды NaOH -- довести ее до уровня кислотности pH = 8,2. В воду могут добавлять также соли: NaCl и Al₂(SO₄)₃.

Выбор схемы системы холодного водоснабжения в здании гостиницы зависит от располагаемого давления Y_p (Па) в наружной водопроводной сети у ввода в здание. Для нормального снабжения водой всех водоразборных точек внутреннего водопровода требуемое давление H_p (Па) в наружной водопроводной сети должно быть не менее:

$$H_p = h_1 + h_2 + h_3 + h_4 + h_5$$

где h_1 - давление, необходимое для подъема воды от ввода до самой высокорасположенной точки, Па; h_2 - потеря давления в водомерном узле, Па; h_3 - потеря давления на станции водоочистки, Па; h_4 - потеря давления в трубопроводах, Па, h_5 - необходимый свободный напор у наиболее высокорасположенной водоразборной точки, Па.

Давление во внутренней водопроводной сети не должно превышать 0,6 МПа.

В зависимости от соотношений значений H_p и $H_{тр}$ здание оборудуют одной из систем холодного водоснабжения.

При $H_p > H_{тр}$ обеспечивается постоянная подача воды ко всем водоразборным точкам здания и устанавливается наиболее простая система водоснабжения без повысительного насоса и водонапорного бака.

Если постоянно в определенные часы суток $H_p < H_{тр}$ и поэтому периодически обеспечивается подача воды к ряду водоразборных точек, устраивают систему водоснабжения с водонапорным или гидропневматическим баком.

В периоды, когда $H_p > H_{тр}$, водонапорный бак заполняется водой, а когда $H_p < H_{тр}$, вода из водонапорного бака расходуется для внутреннего потребления.

При условии, что значительную часть времени $H_p < H_{тр}$, устраивают систему водоснабжения с повысительными насосами или с повысительными насосами и водонапорным (или гидропневматическим баком).

В последнем варианте насос работает периодически, заполняя бак, из которого обеспечивается водоснабжение системы. Водонапорный бак устанавливают в верхней точке здания. Гидропневматический бак находится в нижней части здания. Помещения, в которых устанавливают насосы, должны иметь отопление, освещение и вентиляцию. Здание может обслуживаться одним или несколькими насосами, установленными параллельно или последовательно. Если здание обслуживается одним насосом, то должен быть подключен к сети и второй насос резервный. Подбирают насосы с учетом их производительности и создаваемого напора.

Для системы внутреннего водопровода используют стальные (оцинкованные) или пластиковые трубы. Трубопроводы прокладывают открыто и закрыто в строительных конструкциях. Горизонтальные участки для обеспечения спуска воды прокладывают с уклоном в сторону ввода. Система водопровода в зависимости от схемы может быть с верхней или нижней разводкой воды.

Диаметр трубопровода определяют по специальным таблицам в зависимости от числа водоразборных (водопотребляющих) точек и их размеров.

Диаметр магистралей систем хозяйственно-производственно-противопожарного водопровода принимается равным не менее 50 мм.

Системы внутреннего водопровода оснащаются трубопроводной и водоразборной арматурами.

Трубопроводная арматура предназначена для отключения участков трубопроводов на период ремонта, регулирования давления и расхода в системе. Различают запорную, регулирующую, предохранительную и контрольную трубопроводную арматуру.

В качестве запорной и регулирующей арматуры используют задвижки и вентили. Задвижки изготавливают из чугуна и стали, а вентили, кроме того, из латуни. Запорная арматура устанавливается на вводе, стояках и ответвлениях.

К предохранительной арматуре относятся предохранительные и обратные клапаны, к контрольной -- указатели уровня, контрольные краны, краны для манометров.

К водоразборной арматуре относятся различные краны у мест разбора воды: настенные, туалетные, краны сливных бачков, поливочные, писсуарные, смывные, а также краны-смесители для моек, ванн, душей, умывальников, бассейнов, стиральных машин и др.

Противопожарный водопрод в гостиничных предприятиях

Обладая большой теплоемкостью, она охлаждает горючие вещества до температуры более низкой, чем температура их самовоспламенения, и преграждает доступ воздуха в зону горения с помощью образующихся паров. Направляемая под большим напором струя воды оказывает на огонь и механическое воздействие, сбивая пламя и проникая в глубь горящего объекта. Растекаясь по горящему объекту, вода смачивает еще не охваченные огнем части конструкций зданий и предохраняет их от загорания.

На тушение пожара вода подается из действующего водопровода. В ряде случаев она может подаваться с помощью насосов из естественных или искусственных водоемов.

Внутреннее противопожарное водоснабжение обеспечивается устройством в здании стояков с пожарными кранами. Пожарные краны размещают на лестничных площадках, в коридорах и отдельных помещениях гостиниц на высоте 1,35 м от пола в специальных шкафчиках с обозначением «ПК». В шкафчике помимо крана должен находиться брезентовый рукав длиной 10 или 20 м и металлический пожарный ствол (брандспойт). Рукав имеет на концах быстроразъемные гайки для соединения со стволом и вентилем крана. Рукава укладывают на поворотную полку или наматывают на катушку. Расстояние между пожарными кранами зависит от длины рукава и должно быть таким, чтобы вся площадь здания орошалась хотя бы одной струей. В здании допускается применение рукавов одной длины и диаметра.

В гостиницах, располагающихся в многоэтажных зданиях, в систему внутреннего противопожарного водопровода входят также автоматические средства пожаротушения, локализирующие очаг загорания, преграждающие пути распространяющемуся пламени и дымовым газам, ликвидирующие возгорание. К автоматическим средствам пожаротушения относятся

спринклерные и дренчерные системы. Схемы спринклерной и дренчерной противопожарных водопроводных систем представлены на рис.5

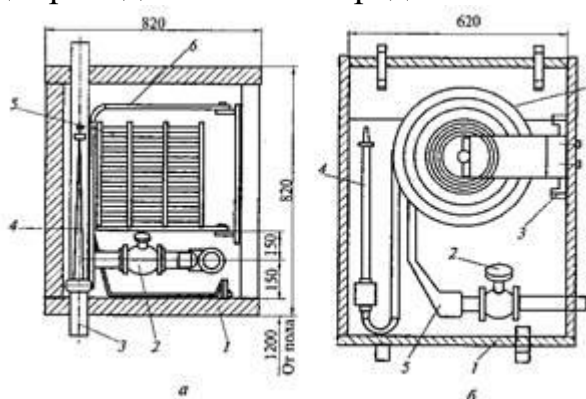


Рисунок 5. Оборудование пожарного шкафчика: А- с поворотной полкой; б- с катушкой; 1- стенки шкафчика; 2- пожарный кран; 3- пожарный стояк; 4- пожарный ствол; 5- пожарный рукав; 6- поворотная полка; 7- катушка.

Спринклерные системы служат для локального тушения пожара и загораний, охлаждения строительных конструкций и подачи сигнала о пожаре. Спринклерная система включает в себя систему трубопроводов, проложенных под потолком и заполненных водой, и спринклерные оросители, отверстия которых закрыты легкоплавкими замками. В состоянии готовности спринклерная система находится под давлением. При повышении температуры в помещении замок оросителя плавится и струя воды из оросителя, ударяясь о розетку, разбивается над очагом пожара. Одновременно вода подходит к сигнальному прибору, который подает сигнал о пожаре. Площадь, защищаемая одним оросителем, составляет около 10 м². Спринклерные оросители устанавливают в жилых номерах, коридорах, служебных и общественных помещениях гостиниц.

Дренчерные системы предназначены для тушения пожаров по всей расчетной площади, создания водяных завес в проемах противопожарных стен, над противопожарными дверьми, разделяющими коридоры гостиницы на секции, и сигнализации о пожаре. Дренчерные системы могут быть с автоматическим и ручным (местным и дистанционным) включением. Дренчерные системы состоят из системы трубопроводов и оросителей, но в отличие от спринклерной системы водяные дренчерные оросители не имеют замков и постоянно открыты. В трубопроводе, подводящем воду к группе последовательно расположенных оросителей, устанавливается клапан водоподдачи с термочувствительным замком. При пожаре замок открывает клапан и из всех дренчерных головок вода поступает для тушения пожара или создания завесы. Одновременно срабатывает пожарная сигнализация.

Работоспособность спринклерных и дренчерных установок зависит от их технического обслуживания, которое складывается из выполнения ряда мероприятий, предусмотренных инструкциями по их эксплуатации.

Проектирование системы горячего водоснабжения гостиниц Система горячего водоснабжения в гостиничных предприятиях

Горячая вода в гостиницах используется на хозяйственно-питьевые и производственные нужды. Поэтому она, так же как и холодная вода, используемая для этих целей, должна отвечать требованиям ГОСТ РК 2872--82. Температура горячей воды во избежание ожогов не должна превышать 70 °С и быть не ниже 60 °С, что необходимо для производственных нужд.

Горячее водоснабжение в гостиницах может быть:
местным, центральным
централизованным.

При местном водоснабжении вода, поступающая из системы холодного водоснабжения, нагревается в газовых, электрических водонагревательных, водогрейных колонках. В этом случае нагрев воды осуществляется непосредственно у мест ее потребления. Для того чтобы избежать перерывов в горячем водоснабжении, в гостиницах используют обычно центральную систему горячего водоснабжения.

При центральном приготовлении горячей воды вода, поступающая из системы холодного водоснабжения, нагревается водонагревателями в индивидуальном тепловом пункте здания гостиницы или центральном тепловом пункте, иногда вода нагревается непосредственно в котлах местных и центральных котельных.

При централизованном теплоснабжении вода нагревается в водонагревателях паром или горячей водой, поступающими из городской теплосети.

Схема сетей горячего водоснабжения может быть тупиковой или с организацией циркуляции горячей воды по системе циркуляционных трубопроводов. *Тупиковые* схемы предусматривают при постоянном водоразборе.

Если водоразбор периодический, то при такой схеме вода в трубопроводах в период отсутствия отбора будет остывать, а при водоразборе поступать к водопроводным точкам с пониженной температурой. Это приводит к необходимости непроизводительного сброса большого количества воды через водоразборную точку при желании получить воду с температурой 60- 70 °С. В схеме с *циркуляцией воды* этот недостаток отсутствует, хотя она обходится дороже. Поэтому такая схема применяется в тех случаях, когда водоразбор непостоянен, но требуется поддерживать постоянную температуру воды при водоразборе.

Циркуляционные сети устраивают с принудительной или естественной циркуляцией. Принудительную циркуляцию осуществляют, устанавливая насосы, аналогично системе водяного отопления зданий. Используют ее в зданиях, имеющих более двух этажей, и при значительной длине магистральных трубопроводов.

В одно-, двухэтажных зданиях при небольшой протяженности трубопроводов возможно устройство естественной циркуляции воды по

системе циркуляционных трубопроводов за счет разности объемной массы воды при различной температуре.

Принцип действия такой системы аналогичен принципу действия системы водяного отопления с естественной циркуляцией. Так же как и в системах холодного водоснабжения, магистрали горячей воды могут быть с нижней и верхней разводкой.

Система горячего водоснабжения здания включает в себя три основных элемента: генератор горячей воды (водонагреватель), трубопроводы и водопроводы и водоразборные точки.

Технология нагревания воды

Существует хорошее правило для систем горячего водоснабжения -- поддержание температуры на самом нижнем уровне, какой только допустим для жильцов. Замечено, что коррозия и отложение минеральных солей ускоряются с повышением температуры. Температура 60°C рассматривается как максимальная для обычного потребления.

Если жильцы считают достаточно горячей воду при температуре меньше указанной на 5--8°C, то тем лучше. Для специальных целей, когда требуется более горячая вода, например для посудомоечных машин в квартирах или в ресторанах, находящихся в жилом доме, необходимо пользоваться отдельными догревателями.

Только из-за того, что посудомоечные машины нуждаются в воде с температурой 70°C, нет необходимости всю горячую воду греть до этой температуры. Догреватели в домашних посудомоечных машинах обычно электрического типа.

Системы горячего водоснабжения для общих целей аналогичны отопительным системам. Если, например, индивидуальная отопительно-охлаждающая установка в качестве «топлива» использует электричество, для системы горячего водоснабжения предусматривается этот же источник.

С другой стороны, если запроектирована установка для центрального отопления, то и горячее водоснабжение часто делают как часть этой системы. Предметом обсуждения является выбор способа нагревания воды: с применением котла, водоподогревателя или комбинация обоих способов. Если проектом предусмотрен только один водогрейный котел, вода для горячего водоснабжения должна нагреваться отдельным устройством.

Этот котел может быть остановлен летом для профилактического обслуживания. Поэтому применять установки с одним агрегатом допускается только в том случае, если лишение горячей воды на несколько дней в году не будет раздражать жильцов.

При установке двух и более котлов выгодно систему горячего водоснабжения объединить с системой отопления. В этом случае экономится площадь котельной и уменьшаются первоначальные затраты.

Однако не следует забывать, что нагревание воды не происходит само собой. Поэтому если для горячего водоснабжения используются котлы системы отопления, их производительность должна быть увеличена на то

количество тепла, которое затрачивается для нагревания воды в системе горячего водоснабжения.

Нагрузка на котел зависит от ориентации гостиницы, температуры поступающей холодной воды и т. п.;

Таблица 6 Наружная расчетная температура

Наружная расчетная температура, °С Нагрузка на котел для горячего водоснабжения, процентов	
-23	20
-12	25
-1	33

Чем больше котлов в установке, тем эффективнее она работает в летний период. Если предусмотрено два котла одинаковой производительности, они будут слишком велики для нагрузки в летний период, за исключением районов с очень мягким климатом. Если же их пять, то нагревание воды будет экономичным даже в самых холодных районах.

Механизм нагревания воды от центральной котельной установки очень прост. Наиболее популярные водоподогреватели представляют собой обечайку с заключенным в нее пучком медных труб небольшого диаметра. Теплоноситель (пар или горячая вода от котла) омывает трубки снаружи, а вода для горячего водоснабжения течет внутри них. Температура или количество теплоносителя регулируется в зависимости от температуры горячей воды так, чтобы она была достаточно постоянной независимо от разбора воды.

Достоинство этого нагревателя - малая занимаемая площадь. Например, для 200-квартирного дома потребность в горячей воде удовлетворяется с помощью парового водоподогревателя диаметром 200 мм и длиной 2 м, который нетрудно установить в котельной. Если можно позволить дополнительное увеличение стоимости проекта, лучше установить на одном фундаменте два подогревателя, работающих попеременно. Этой рекомендацией часто пренебрегают в угоду меньшим первоначальным затратам, считая, что кратковременный перерыв в подаче горячей воды не является бедствием. Однако хорошо иметь запасной пучок труб для быстрой замены, так как для ремонта всего водоподогревателя может потребоваться несколько дней и даже недель.

Местные водоподогреватели могут применяться в виде котла или теплообменника, установленных специально для этих целей. Очень часто процесс нагревания воды осуществляют в одном или нескольких котлах, в которых вода нагревается непосредственно топливом, без промежуточного теплообменника. Этим топливом может быть газ, нефть или электричество, а нагреватель может иметь некоторую емкость для нагретой воды.

Применяемые в системах горячего водоснабжения аккумуляторы тепла работают подобно банку, в который вкладываешь деньги, когда появляется

их излишек, а потом их тратишь. Это происходит из-за того, что потребление воды в течение дня далеко не равномерное -- максимальное в утренние и вечерние часы «пик». В результате создается сложная ситуация. Поясним это следующим примером. Предположим, что, согласно расчету, общая потребность в горячей воде в течение суток составляет 18200 л, и эта потребность определена на основании изучения статистических данных за многие годы. В то же время ожидается, что максимальный расход будет от 7 до 8 ч утра и составит 3400 л. Возможны два крайних случая. В одном случае производительность установки выбрана исходя из необходимости нагреть 3400 л воды в час от температуры, с которой поступает холодная вода, до температуры 52-60°C. Другой крайний случай будет, если считать, что вода равномерно расходуется в течение суток. В нашем примере расход будет равен 18200 л, деленным на 24 ч, т.е. 760 л в час. Аккумулятор рассчитывают таким образом, чтобы он мог за час работы обеспечить пиковую потребность в горячей воде. В нашем примере наибольший расход равен 3400 л, из которых водоподогреватель может дать 760 л в час. Следовательно, аккумулятор должен добавить 2640 л.

Аккумулятор представляет собой стальной бак цилиндрической формы. Горячая вода, уходящая из бака, должна замещаться холодной водой. Около 75процентов емкости бака может быть замещено, прежде чем более холодная смесь изменит температуру подаваемой горячей воды. Поэтому полезная емкость бака составляет 75процентов полной емкости. В нашем примере это означает, что емкость бака-аккумулятора должна составлять 3520 л.

Особая выгода от применения аккумуляторов получается для центральных систем. Меньший нагреватель означает потребность в меньшем котле, меньшей дымоходной трубе и более эффективную работу, поскольку этот нагреватель используется полнее в течение дня. Имеются также серьезные недостатки. Аккумулятор занимает много места и стоит много денег, он подвергается коррозии, требует обслуживания и, наконец, демонтажа и замены. Однако все это не является главным критерием для выбора одной из этих крайних систем. Каждый проект следует оценивать по его собственным показателям.

Циркуляция горячей воды и защита системы

В течение последних ночных часов, когда в жилом доме разбор горячей воды очень мал или его нет совсем, температура воды, стоящей неподвижно в трубопроводах, падает примерно до температуры гостиницы. Первый проснувшийся житель, спуская воду рано утром, обнаруживает, что вода холодная и нужно выпустить большое количество воды, прежде чем она станет горячей. Решение этой проблемы заключается в установке дополнительной системы трубопроводов, позволяющей медленно циркулировать воде по трубам и через водоподогреватель. Циркуляция может осуществляться гравитационным способом, под действием разности массы наиболее горячей и прохладной воды, подобно тому, как циркулирует

вода в системе отопления. Часто для этой цели устанавливают циркуляционный насос. И последний вопрос, который необходимо рассмотреть,--это безопасность работы системы. Так как воду нагревают больше, чем на 4°С, она расширяется. Далее будет показано, что воздухооборники на водопроводных линиях демпфируют это расширение, но при значительном расширении или если воздухооборники переполнены водой, необходимо иметь предохранительный клапан, который бы открывался автоматически и, выпуская некоторое количество воды, сбрасывал давление в системе. Обычно достаточно бывает сбросить небольшое количество воды. Вторая опасность заключается в возможной поломке терморегуляторов нагревателя, что может привести к недопустимо высокому нагреву воды. Это тоже заставляет устанавливать предохранительный клапан, не позволяющий очень горячей воде попасть к потребителю. Эти две функции обычно возлагают на один и тот же клапан, называемый термопневматическим предохранительным клапаном. В любой момент совершенно неожиданно он может полностью открыться. Чтобы предохранить людей от травмы, к клапану присоединяют трубопровод и отводят его в безопасное место, желательно непосредственно над приемником сточных вод. Особенно об этом следует помнить при установке индивидуального водоподогревателя в отдельном доме. Сброс от предохранительного клапана должен быть выведен в такое место, где он никому и ничему не может принести вреда.

Система водопроводных линий

Водяные трубопроводы должны быть устойчивыми к эрозии и коррозии. Эрозия вызывается движением воды, а коррозия -- химическим воздействием. Например, если в стальных трубах имеется воздух (а поступающая вода всегда содержит в себе какое-то количество воздуха), происходит химическая реакция. В результате на них появляется окись железа, называемая ржавчиной. Поэтому стальные трубы, предназначенные для подачи воды, покрывают цинком электрохимическим способом. Этот процесс называется гальванизацией. В качестве материалов для изготовления труб используют, кроме стали, медь, латунь, чугун, асбестоцементные смеси и большое количество пластмасс. Медь -- дорогой материал, однако она хорошо обрабатывается и соединяется. Если есть возможность, рекомендуется применять медные трубы для устройства высококачественных трубопроводов. Несмотря на то, что в состав чугуна входит много железа, которое поддается коррозии, в процессе получения чугуна происходят химические реакции, в результате которых он становится коррозионно-стойким. Поэтому чугунные трубы часто применяют для подземных коммуникаций, особенно при диаметре 75 мм и больше, для которых медь является дорогим материалом. Чем больше масса чугунных труб, тем меньше они пригодны для прокладки внутри дома, где их очень трудно крепить.

Асбестоцементные трубы тоже тяжелы в работе. В основном их применяют для подземных коммуникаций. Пластмассовые трубы в

последнее время стали очень популярными вследствие их умеренной цены и простоты соединения; они сопротивляются не только коррозии, но и прохождению электрического тока, что иногда осложняет применение металлических труб. Серьезное препятствие для широкого использования пластмассовых труб -- их непригодность при высоких температурах. Такие трубы нельзя располагать вблизи котла или топки, температура поверхности которых выше 70°C. Применять их для гостиницы сетей горячего водоснабжения нельзя, так как это очень опасно для жизни людей и может привести к серьезной аварии системы трубопроводов.

Разводка труб холодной воды в здании подобна структуре дерева: ввод-- это ствол дерева, а магистрали и отводы -- его ветви. В больших гостиницах на главных магистралях не устанавливают вентили, чтобы при ремонтных работах в любой части системы остальные потребители не оставались без воды. Если водопроводные трубы скрыты в строительных конструкциях, необходимо предусмотреть возможность доступа к вентилям, а каждый вентиль должен быть идентифицирован с определенной частью системы, которую он обслуживает. В зависимости от наличия места для прокладки магистралей системы бывают с верхней и нижней разводкой. (Рис. 4)

В домах, высота которых позволяет осуществить систему водоснабжения без повысительной установки, делают нижнюю разводку магистралей со стояками, по которым вода поднимается к потребителю. Если сооружается система с верхним напорным баком, то делают верхнюю разводку магистралей по чердаку. Система горячего водоснабжения тоже может быть с верхней и нижней разводкой магистралей. В шестиэтажных домах обычно применяют систему с нижней разводкой. В верхней части гостиницы каждый подающий стояк соединяют с циркуляционным стояком, проложенным рядом. Затем циркуляционные стояки объединяют циркуляционной магистралью, которую прокладывают параллельно с подающей. Если число этажей больше шести, то длина дублирующих циркуляционных стояков соответственно увеличивается, и значительно возрастает стоимость.

В этом случае предпочитают вывести каждый стояк на чердак, а затем объединить эти выводы на данном этаже в один обратный трубопровод, идущий к подогревателю. Возможна также и «перевернутая» схема. Один подающий трубопровод горячей воды может быть выведен наверх гостиницы, разветвлен с помощью распределительных магистралей на этом уровне, от которых направлены вниз индивидуальные стояки, выходящие на некоторую длину в нижнем этаже. Там их объединяют общей магистральной линией, идущей к подогревателю. Во всех вариантах каждый обратный стояк должен быть снабжен ручным регулирующим вентилем, чтобы отрегулировать количество воды, циркулирующей в системе. К этим регулирующим вентилям, равно как и к запорным вентилям, должен быть обеспечен свободный доступ. Поэтому при монтаже иногда приходится

проложить более длинные трубопроводы, чем это требуется для оптимальной длины трассы.

Любой отель, как правило, потребляет от 300 до 600 литров воды в расчете на одну номер/ночь. Поэтому существует большой соблазн и возможность экономии воды. Кроме потребления воды посетителями отеля кухня потребляет порядка 30-40 литров воды на обслуживание одного гостя. Определенный прогресс в экономии потребляемой воды станет заметным после начала использования в отелях посудомоечной техники на 4,5 литра и водоотводных труб с диаметром сечения 80 мм вместо 100 мм. Такая техника сегодня почти не используется, так как опытными образцами не достигнуто необходимое качество промывки посуды.

Водопроводная система

Окончательному решению о водопроводной системе здания отеля должен предшествовать анализ воды. В зависимости от его результатов проектировщик инженерного оборудования принимает решение о том, какие водопроводные трубы с учетом антикоррозийной стойкости необходимо использовать – стальные или медные. Это решение, как правило, согласуется со специалистами санитарных служб, т. к. с точки зрения гостиничной специфики не существует каких-либо предпочтений для применения одного или другого типа труб. Сегодня на рынке представлено многообразие систем из разных металлов, пластика и композитных материалов. Очень часто металл используется для организации магистральной сети, а искусственные материалы – для различных отводов. Технические требования, предъявляемые к водопроводной системе здания, на сегодняшний день настолько высоки, что не требуют каких-либо уточнений. Схема разводки водопроводной системы должна быть согласована с архитектором и оператором отеля, особенно в части установки запорных устройств и счетчиков потребления. Разумная и правильная система учета затрат в отеле должна быть в состоянии осуществлять отдельный учет потребления воды номерным фондом и службой напитков и питания отеля.

Водоподготовка

Воду с большим содержанием кальция и его соединений называют «жесткой водой». При температурах выше 55 градусов по Цельсию кальций образует отложения в трубах, на арматуре и в труднодоступных для очистки зонах системы.

В большинстве случаев должна проводиться дополнительная водоподготовка, осуществляемая на сегодняшний день не путем добавления необходимых солей, а при помощи электрических или электромагнитных устройств, которые включаются в водопроводную систему непосредственно за центральным водомерным устройством всего здания.

Некоторые технологические процессы в здании отеля требуют более высокой степени подготовки воды. Это касается, в первую очередь, воды, необходимой для увлажнения воздуха через климатическую установку, а также воды для кухни, посудомоечных, стиральных машин

и приготовления пара в демпферах. Для этого применяются специальные установки, которые уменьшают жесткость воды до 3процентов. Для моечных аппаратов тонкого стекла (тарелки, бокалы) следует использовать установки концентрации на основе обратного осмоса. Это самые передовые системы, позволяющие отказаться от дополнительной полировки всей гостевой посуды.

Подготовка горячей воды

Отели потребляют большое количество горячей воды. Процесс нагревания требует существенных затрат. Вне зависимости от категории отеля накопительные емкости для горячей воды должны рассчитываться из соотношения 33 л на один номер. Этот показатель является не расчетным, а утвердившимся на практике. Мощность устанавливаемых теплообменников должна составлять 2,15 кВт на один гостиничный номер, при том что используются ротационные теплообменники с КПД, равным 78процентов.

В целях обеспечения антибактериальной защиты температура первого цикла должна составлять не менее 57 градусов по Цельсию, если не применяются более совершенные озоновые установки антибактериальной защиты. При проектировании следует предусмотреть дополнительные насосы и теплообменники, чтобы выход из строя одной установки не означал остановки всей системы горячего водоснабжения отеля. Центральные накопители горячей воды в отеле должно быть не менее двух.

Система подготовки горячей воды хорошо подходит для получения обратного тепла, например, от работы установок по производству холода, трансформаторов и системы охлаждения здания. Здесь необходимо проанализировать, является ли экономически обоснованным увеличение вместимости накопителей запасов горячей воды для использования остаточного тепла в других целях в период спада пикового потребления горячей воды.

Спринклерные установки

Если спринклерные установки используются по желанию оператора отеля, а не предписываются местными строительными нормами, что достаточно часто встречается в отелях категорий «четыре-пять звезд», то они должны соответствовать американским стандартам FM (Factory Mutual). Эти требования соответствуют требованиям большинства международных гостиничных сетей. Часто спринклерные системы применяются для того, чтобы архитектурные идеи привести в соответствие с действующими строительными нормами и пожарными предписаниями. Например, создать открытые атриумы с очень большими объемами пространства. Однако это дорогое удовольствие и стоит оно не менее 75 долларов на один квадратный метр.

Система канализации

Функционирование системы канализации предписывается общестроительными правилами и техническими нормами. Тем не менее при запуске нового отеля в эксплуатацию часто случаются засоры, поскольку при

проведении строительных работ в систему попадает мусор. Это может продолжаться несколько недель или даже месяцев. Поэтому перед принятием системы в эксплуатацию следует провести документальный видеоконтроль всех основных магистралей канализационной системы здания.

В ходе текущей эксплуатации также могут происходить засоры, поэтому необходимо правильно спроектировать ревизионные возможности основных магистралей канализационной системы здания. По звукоизоляционным причинам материал, используемый внутри здания, должен быть из чугуна, а присоединения – из пластика. Магистрали для отвода жиросодержащих вод длиной более 10 м надо оснастить дополнительным параллельным подогревом, чтобы не происходило постоянного закупоривания жиरोотделительной системы. Главный жиरोотделитель должен устанавливаться под землей вне основного здания или непосредственно на его хозяйственном дворе, чтобы сервисная служба беспрепятственно могла производить откачку жира и очищение жировой ямы.

Часто приходится сталкиваться с ситуацией, когда над рестораном или помещениями для банкетов и конференций проходят вертикальные канализационные стояки ванных комнат гостевых номеров. С точки зрения звукоизоляции правильным является, чтобы они оканчивались бетонными кессонами, от которых по горизонтали осуществляется их присоединение к центральной канализационной магистрали.

3.2 Системы отопления и вентиляции гостиниц и ресторанов

Отопительно-вентиляционные системы гостиничных номеров вполне сравнимы с аналогичными системами жилых зданий. Отличия состоят в более жестких требованиях к:

- бесшумности работы. В большинстве случаев все гостиничные номера являются спальными комнатами;

- качеству воздуха. В гостиничных номерах целесообразно обеспечивать более интенсивную вентиляцию по сравнению со зданиями гражданского назначения с целью предотвращения “накопления запахов” ковровыми покрытиями, гардинами, мебелью и т.п.;

- гибкости работы. Не всегда номера в гостинице полностью заселены. В целях экономии электроэнергии установленные системы должны обеспечивать возможность дистанционного выключения (например, с поста службы размещения) систем отопления и вентиляции в свободных номерах, либо в тех номерах, где гости временно отсутствуют.

Для того, чтобы гость не испытывал дискомфорта в момент, когда он входит в номер, где до этого в течение некоторого времени никто не проживал, отопительно-вентиляционная система гостиницы должна быть готова привести заселяемый номер в комфортный режим в самые короткие сроки;

- легкости в обслуживании. В гостинице время, затраченное на обслуживание установленной в комнате отопительно-вентиляционной системы, есть время чистого простоя номера и, следовательно, влечет за собой прямые финансовые потери.

Таким образом, рекомендуется, чтобы все элементы отопительно-вентиляционных систем гостиничных номеров и, особенно тех, которые обслуживают все или группу номеров, были максимально надежными и требовали минимальных работ по обслуживанию, даже если стоимость таких систем будет более высокой.

Как правило, в номерах необходимо поддерживать температуру воздуха 26°C при относительной влажности 50процентов в летний период и 20°C при относительной влажности 50процентов зимой.

Однако, если планируются заезды иностранных гостей, целесообразно снизить на пару градусов летнюю температуру и настолько же повысить зимнюю.

Иностранные гости, особенно из стран Азии, Ближнего Востока и Северной Америки, считают для себя более привычным в доме совершенно иной температурный режим, нежели итальянцы. В Соединенных Штатах в жилых помещениях, поддерживается постоянная температура 24°C и летом, и зимой.

При устройстве отопительно-вентиляционных систем могут применяться различные технические решения.

Система отопления в гостиницах должна создавать стабильный температурный режим во время отопительного сезона и комфортные гигиенические условия в соответствии с требованиями течение всего отопительного сезона система а отопления должна работать бесперебойно и при минимальных затратах тепла обеспечивать нормальную температуру во всех помещениях.

Системы отопления делятся 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 й их действия ограничен одним или двумя смежными помещениями.

В центральных системах источник тепла вынесен за пределы отапливаемых помещений или вообще за пределы здания.

В гостиничных комплексах применяют следующие системы отопления:
1 Водяное отопление. простым для обслуживания и дешевым из эксплуатационной точки зрения в небольших гостиничных комплексах, объем которых не превышает 10 тыс. мм², имеется водяное гравитационное отопления. Для крупных объектов применяется насосное водяное отопление, основанной на принудительной циркуляции воды в нагревательных устройствах.

2 система парой низкого давления чаще всего используется в установках нагрева воды, стиральных установках и отдельных аппаратах

(паровоздушных аппаратах, противопожарных установках, сушилках), а также в кухнях или варочных котлах. Пар имеет давление до 0,5 атмосфер и температуру до 110 °С.

Принцип действия данной системы отопления заключается в генерации пара в котлах. Этот пар подводится по трубам к отопительным устройствам, где конденсируется. Конденсат отводится по трубе непосредственно в котел или в конденсационный бак; оттуда вода перекачивается в паровой котел и снова подвергается испарению.

3 Воздушное отопление. Система 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.

4 Лучевое отопление. В этом случае нагревательные каналы размещаются в конструкции потолков, в панелях стен, полу или перегородках. При лучевом отоплении нагреваются поверхности строительных конструкций (потолок, стена), которые и передают тепло воздуху. Температура поверхности обогрева колеблется в пределах 30-50 °С.

5 Калориферные системы не только нагревают воздух, но и увлажняют и очищают его с помощью специальных фильтров.

Во многих гостиничных комплексах успешно применяется электроотопительная система под покрытием пола.

Теплоснабжение гостиничных комплексов от теплосетей осуществляется по договору с поставщиком тепла потребителям. Расчет за теплоснабжение зависит от объема помещений и расхода горячей воды. В случае такого теплоснабжения большинство гостиничных комплексов оборудуют узлы учета тепловых ресурсов, что снижает расходы.

Кондиционирование и вентиляция воздуха

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. Напомним, что температура в номере должна составлять 18-20 °С, влажность воздуха - 40-45 процентов, скорость движения воздуха - 0,25 м / с. Создание в помещении необходимых климатических условий (температуры, относительной влажности, скорости движения воздуха), независимо от внешних климатических условий и факторов. В зависимости от радиуса действия системы кондиционирования делятся на центральные, обслуживающих много помещений, и местные - для обслуживания одного помещения.

Центральные системы кондиционирования воздуха оборудуют большими центральными кондиционерами, устанавливаются в специально отведенных помещениях минимальной площадью 140 м², высотой до 10 м. Центральные кондиционеры устанавливаются для подачи воздуха в торговые залы ресторанов, банкетные залы, конференц-залы, производственные и жилые помещения. В комплект кондиционеров входят устройства автоматического и дистанционного управления.

При местном кондиционировании воздуха компактный кондиционер устанавливается в помещении, которое обслуживается.

Кондиционирование воздуха предусматривается из-за невозможности использования естественной вентиляции (открытые окна в летнее время) из-за чрезмерного уличного шума, мешающего работе, загрязнения воздуха в помещениях или больших скоростей ветра при повышенной этажности. В кондиционере обрабатывается только наружный воздух, смешанный с внутренним рециркуляционного, а также внутреннее воздуха.

Для систем кондиционирования воздуха требуется большое количество холода в летний период. Холодоснабжение может осуществляться от естественных или искусственных источников. К природным источникам относятся артезианские воды, залегающие на глубине 25-30 м от поверхности земли и имеющие температуру 5 °С, а также лед. К искусственным источникам относят охлажденную воду, поступающую от холодильных установок с температурой 7 °С. Охладительные устройства оборудуются компрессорами с испарительно-конденсаторными агрегатами. В переходный и зимний периоды охлаждающие машины не работают. Санитарная норма свежего воздуха составляет 200 м³ / ч на одного человека.

3.3 Электроснабжение в гостиничных и ресторанных предприятиях

Рестораны и другие современные объекты общественного питания нуждаются в организации различных инженерных сетей и коммуникаций. Одной из важнейших систем в таких заведениях является электроснабжение, которое соединяет все электрооборудование, а также система освещения, с помощью которой в ресторане можно организовать приятную атмосферу для пребывания людей. Рестораны обычно располагаются в отдельных зданиях, хотя в некоторых случаях заведения общепита могут располагаться и в крупных объектах, таких как торговые или офисные центры. Расположение ресторана или кафе, структура здания и его особенности должны учитываться при проектировании различных инженерных сетей. Требования к электрическому проекту

Электропроводка в заведениях общественного питания прокладывается таким образом, чтобы при возникновении аварийной ситуации срабатывали защитные устройства, предотвращающие возникновение пожаров и снижающие риск поражения электрическим током. Электроснабжение ресторана спроектировано с использованием негорючих материалов для

проведения монтажных работ. Электрические элементы не должны ухудшать дизайн помещения и делать атмосферу залов менее уютной.

Проектирование

Наиболее важным документом для разработки профессионального проекта электроснабжения является техническое задание. Техническое задание на разработку проекта электрической системы должно быть разработано владельцем ресторана. Если собственник заведения является также собственником здания, в котором расположен ресторан, то он должен только составить техническое задание и передать его нанятым специалистам проектного предприятия. В тех случаях, когда владелец ресторана арендует помещение для заведения, техническое задание должно быть заранее утверждено владельцем.

Чтобы сотрудники проектных организаций могли на основании предоставленных технических условий составить надлежащий проект электрической системы, должен содержать следующие данные и документы:

- * Технический паспорт объекта, на котором размещается ресторан, в паспорте должны быть указаны следующие сведения: адрес здания, фамилия владельца, площадь объекта, количество этажей, материалы, из которых сделаны стены и крыша.

- * Информация о ресторане, занимаемой им площади, его расположении в здании и разделении внутреннего пространства на различные зоны в соответствии с правилами эксплуатации.

- * Назначение владельца ресторана, часы работы, количество постоянных сотрудников, рабочие зоны, предполагаемый поток посетителей.

- Технические характеристики и другие особенности разрабатываемой электрической сети для ресторана-указание категории надежности электроснабжения на объекте, количества фаз во внутренней электропроводке и другие данные.

- * Информация об источнике питания. Крупные объекты обычно имеют подключение к центральной линии электроснабжения населенного пункта, где они расположены, но в некоторых случаях они обеспечены автономным или резервным электроснабжением.

- * Характеристики резервного источника питания-оборудование, которое будет обеспечивать резервное питание ресторана, тип используемого топлива, автоматика и т.д.

- * Точка подключения внутренней электрической системы ресторана к центральной электрической магистрали города.

- * Расчетные места установки распределительного оборудования внутри ресторана.

- * Способ прокладки электрических кабелей внутри объекта-скрытая электросеть или открытая электрическая система.

- Места установки точек электропотребления в различных помещениях ресторана с указанием их назначения и правил эксплуатации.

* Обновленный перечень электрооборудования, которое будет получать электроэнергию от организованной электрической системы, с указанием мощности и места установки каждого отдельного устройства.

* Перечисление требований владельца ресторана к мощности, местоположению, эффективности, экономичности и другим техническим характеристикам организуемой электрической системы.

* Запросы на другие инженерные системы, которые будут работать от источника питания ресторана.

Разработка электрической системы, подключенной к центральной линии электроснабжения любого объекта, также должна осуществляться на основании технических условий. Этот документ может быть получен владельцем ресторана после подачи заявки на подключение объекта к источнику питания. Заявление должно быть подано в офис местной энергоснабжающей компании. Если владелец ресторана является также владельцем объекта, в котором находится ресторан, ему необходимо будет подать заявление, которое обычно сопровождается следующими документами:

* технический паспорт здания с указанием адреса, площади, назначения и параметров эксплуатации;;

* свидетельство о праве собственности на сооружение;

* архитектурный чертеж объекта;

* расчетный объем потребления электроэнергии всеми потребителями на стороне заказчика;

* категория надежности системы электроснабжения ресторана;

* топографический рисунок объекта на местности в масштабе 1: 500.

Если ресторан, кафе или другое заведение общественного питания расположено на территории крупного объекта и собственник является арендатором участка, то он сможет получить технические условия на подключение объекта к электрической системе, принадлежащей собственнику объекта.

Технические условия и технические условия-это не единственные документы, которые понадобятся проектировщикам для разработки грамотного и профессионального проекта электроснабжения ресторана. Чтобы заказать профессиональный дизайн, владелец заведения также должен предоставить специалистам следующие документы:

* Схемы интерьера ресторана с указанием отдельных внутренних помещений, правил их эксплуатации, мест установки электрооборудования, мест установки мебели, предпочтительных мест установки точек электропотребления-розеток, выключателей и ламп.

* Архитектурная схема объекта, на котором расположен ресторан заказчика. На схеме должны быть обозначены все внутренние помещения учреждения и указана их площадь.

Одной из особенностей ресторана является серьезное потребление электрической энергии. Ведь именно в этом заведении она и установлена

большое количество разнообразного электрооборудования. Среди них промышленные электрические плиты, кухонные комбайны, холодильники, кондиционеры, отопительные и вентиляционные установки, освещение.

Все это создает в электросети высокую нагрузку. Значит, к проектированию системы электроснабжения ресторана и ее монтажу нужно отнестись с особой ответственностью. Недоработки в проекте и ошибки в монтаже могут иметь фатальные последствия: от нестабильной работы и выхода из строя электрооборудования до коротких замыканий в сети и возгораний электропроводки.

Расчет мощности

Расчет нагрузки на электросеть в конкретном ресторане предусматривает учет всех источников потребления энергии. Согласно действующим правилам на каждого посетителя заведения такого типа отводится не менее 0,81 киловатт. Значит, в ресторане вместительностью в сотню человек необходимо проложить электропроводку, наименьшая расчетная мощность которой составляет 81 киловатт.

Однако эксперты рекомендуют к этому параметру добавить резервную мощность в размере 15-20процентов. Таким образом, оптимальная минимальная потребляемая мощность банкетного зала на 100 мест достигает в реальности 93,15 киловатт. Если ресторан относится к VIP-заведениям, то мощность, соответственно, возрастает до уровня 110 - 160 киловатт. Несоблюдение подобных расчетных данных в отношении электропроводки приведет к проблемам в электросети.

Важность проекта электроснабжения

Проект электроснабжения является одним из необходимых проектных документов. Без него контрольные органы не разрешат эксплуатацию ресторана, а гарантирующий поставщик электроэнергии не подпишет договор с заведением договор на ее поставку.

Особенности электромонтажных работ

Электромонтажные работы в ресторане должны производить опытные и квалифицированные специалисты. Они грамотно проложат проводку, защитив ее от вероятных механических повреждений и воздействия влаги, сохранив эстетичность интерьера.

В кухонных помещениях проводка монтируется закрытым способом, так как здесь избыточный уровень влажности, высокие температуры. Для нее используется трехпроводный кабель с медными жилами и усиленной двойной изоляцией. В залах ресторана проводку допускается скрыть под стеновыми материалами и навесным потолком.

Внешнее освещение ресторана

Залог эффектного наружного оформления – **внешнее освещение ресторана**. Мы предлагаем инновационные решения выполнения подсветки с применением любых разновидностей светодиодной продукции:

- бахрама;
- светодиодный дождь;

- световые сети;
- клип-лайт;
- гирлянды;
- дюралайт;
- прожектора.

Уникальное освещение ресторана гарантировано увеличит поток клиентов!

ВАЖНО! Для возможности организации внешнего освещения вашего ресторана необходимо составить проект электроснабжения, разработанный на основании полученных технических условий.

Внутреннее освещение ресторана

Чтобы **внутреннее освещение ресторана** не только привлекало посетителей, но и отличалось безопасностью, следует предварительно произвести расчет мощности, подобрать разновидности осветительных приборов и способ их монтажа, выбрать подходящую марку кабельной продукции. Для этого необходим дизайн-проект электроснабжения.

В проекте учитываются особенности освещения всех помещений. Для каждой зоны подбирается специальная осветительная система:

- общее освещение;
- аварийное освещение;
- рабочее освещение (на кухне);
- освещение подсобных помещений;
- специальное – акцентное освещение зала.

3.4 Слаботочное хозяйство гостиниц и ресторанов

Освещение номерного фонда и мест общего пользования современных гостиничных комплексов, а также слаботочные устройства, с помощью которых можно удовлетворить растущие потребности клиентуры в комфорте и способствовать рационализации обслуживания и управления гостиничным комплексом, имеют особую важность. Чем выше комфорт, тем сложнее работа, связанная с подготовкой персонала, контролем за его работой и ее условиями. Внедрение передовой техники и оборудования может способствовать сокращению штата при рациональном распределении и группировке этих устройств.

В системе электроснабжения гостиничных комплексов предусмотрены две изолированные схемы - от основного источника и резервная (аварийная).

Искусственное освещение гостиничных комплексов условно можно разделить на три части:

- Репрезентативная часть с общественными помещениями (входные вестибюли, бюро оформления гостиничной документации, различные салоны, холлы, рестораны и т.д.), освещение которых в значительной степени зависит от архитектуры интерьеров, определяемых вкусом архитектора и традициями страны;

- Номерной фонд гостиничных комплексов и общие коридоры, занимающие наибольшую часть площади (60-80процентов);
- Площадь, занятая техническими помещениями, кухнями, прачечными и тому подобное.

Для тех помещений, где освещение играет важную роль в создании определенного интимной среды, преимущественно используют лампы накаливания, поскольку цвет этих источников теплый и приятный.

Люминесцентное освещение лучше всего 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.

Включение и выключение освещения общественных помещений должны осуществляться централизованно из специальных пунктов или щитов, расположенных вне путями эвакуации. В коридорах и общественных помещениях должна быть предусмотрена сеть розеток для питания бытовых электроприборов.

В гостиницах электроснабжения должно иметь две схемы ветвлений: основное и дежурное. *Очередное* электроосвещения, что составляет примерно 30процентов от основного, необходимо включать в целях экономии электроэнергии в ночное время и во времена отдыха гостей. Этими сетями 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 фотовимикачи.

Слаботочные устройства ранее применялись только трех видов: телефон, сигнал вызова (внутренняя гостиничная сигнализация), электрочасы. Сегодня их значительно больше и они позволяют (вместе с обслуживанием клиентов) управлять гостиничным комплексом. В их число входят телекоммуникационные устройства-телефон, селектор, телекс, сигнализация и вызов, поисковая система, пневматическая почта и радиотрансляционная сеть. Все они или их часть применяются в зависимости от назначения, вместимости и категории гостиничного комплекса.

Радиофикация крупных отелей осуществляется от собственного радиоузла, в котором монтируется несколько блоков усилителей для трехпрограммного радиовещания и музыкального оформления объектов питания и общественных помещений. Целесообразно у радиоузла размещать радиомастерской для ремонта радиотелевизионной аппаратуры, а также студии звукозаписи для составления музыкальных программ и рекламной информации. С радиоузла по отдельной линии передается и информация для работников гостиницы. С этой целью в радиоузле устанавливается микрофон и отдельный усилитель.

Телефон - один из самых необходимых устройств как для клиентов, так и для администрации. Тип гостиничной телефонной станции зависят от

количества абонентских точек, назначение гостиничного комплекса и его расположение.

В гостиничных комплексах высших категорий следует проектировать полуавтоматические телефонные станции с двумя группами номеров: одной - для жилых номеров, другой - для администрации. В современном гостиничном комплексе телефон должен быть в каждом гостиничном номере. В номерах повышенной комфортности (многокомнатных) в ванной комнате дополнительно устанавливается еще один телефонный аппарат без набора номера, параллельный с телефоном в номере.

Телевизорами комплектуются все номера гостиницы в соответствии с требованиями Национального стандарта ДСТУ 4269: 2003 "Услуги туристические. Классификация гостиниц": в одно- двухзвездочных гостиницах телевизоры устанавливаются в номерах по просьбе гостя, а начиная с категории 3 звезды цветные телевизоры должны быть во всех номерах. В 4-5 * отелях есть возможность приема программ основных телекомпаний мира и гостиничного видео канала с дистанционным управлением. Не рекомендуется в одно- и двухместных номерах устанавливать крупногабаритные телевизоры. Для удобства ремонта ассортимент телевизоров должен быть минимальным. В номерах разрешается проводить осмотр телевизоров и мелкий ремонт. В остальных случаях ремонт нужно осуществлять в мастерской.

В кинозалах, бизнес-центрах, концертных залах, конференц-залах необходимо оборудовать *стационарные усилительные установки* с несколькими микрофонами на сцене и в зале. В этих помещениях необходимо иметь розетки для включения мультимедийных и других устройств и нестационарных киноустановок.

Согласно требованиям вышеупомянутого стандарта, охранная сигнализация или электронные средства контроля за безопасностью номеров предусматриваются только в пятизвездочных гостиницах.

Каждый номер отеля оборудуется звонками и кнопками сигнализации, автоматизации. Клиенты отеля, не выходя из комнаты, могут вызвать горничную, дежурную по этажу, официанта. В ванной устанавливаются сигнальные звонки на случай плохого самочувствия во время купания. Они производятся в виде шнура, во избежание поражения током. Специальное автоматическое устройство позволяет открыть дверь номера, не подходя к ним, включить или выключить свет, не вставая с постели. Выключатели и кнопки автоматического открывания дверей желательно устанавливать у кровати, розетку для включения пылесоса - у дверей, розетку для радио и настольной лампы - у письменного стола, для устройств для бритья и фена - у зеркала в ванной.

Особое внимание должно уделяться оборудованию приборами сигнализации и связи места дежурного администратора в вестибюле. Оформление прибывших в гостиницу, хранение и выдача документов, ключей от номеров и корреспонденции осуществляется 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.

Все объекты отеля необходимо обеспечить средствами пожарной автоматики: электрической пожарной сигнализации, спринклерными и дренчерными установками, радиоустановками о пожаре.

Устройство пожарной сигнализации состоит из центрального пожарного пункта, подающего звуковой или зрительный сигнал о пожаре или опасности пожара, а также с пожарных сигналов.

Системы электрической пожарной сигнализации могут быть автоматическими, ручными или смешанного действия.

С целью централизации управления и контроля за работой инженерного оборудования с помощью средств автоматики, телемеханики и связи "связи в крупных отелях организуется *диспетчерская служба*. На диспетчерском пульте нужно устанавливать устройства с определенным резервом для подключения нового оборудования.

Для нормальной и бесперебойной работы котельных тепловых пунктов, радиоузлов, диспетчерских пультов необходимо иметь второй (запасной) комплект контрольно-измерительных приборов на время ремонтов, проверок и опломбирования работающих устройств. Все приборы, как и оборудование, должны иметь инвентарные номера, отвечать паспортам.

3.5 Работа прачечной в гостинице и ресторане

Конкуренция на рынке средств размещения растет с каждым годом. Даже в небольших населенных пунктах открываются мини-отели. А в курортных городах и туристических центрах гостиницы вынуждены сражаться за каждого клиента.

Один из способов повысить привлекательность отеля, в то же время сократив ежедневные расходы – организация прачечной в гостинице, работа которой позволит существенно увеличить общую доходность бизнеса.

Преимущества стирки на месте как в большом отеле, так и в мини-гостинице очевидны.

Это и экономия, ведь вам не придется отдавать деньги в стороннюю организацию, оплачивать перевозку. Кроме того, стирая постельные принадлежности, халаты, полотенца в собственной прачечной, можно установить оборудование для прачечной и использовать средства, обеспечивающие бережную обработку белья. Так что простыни, наволочки, пододеяльники будут меньше изнашиваться, их придется реже заменять на новые.

Полный контроль качества стирки обеспечивает лучший результат. Вы получаете белоснежное белье, которое производит благоприятное

впечатление на постояльцев. Можно использовать смягчающие средства, приятные отдушки, чтобы сформировать у клиентов выгодный образ.

Работа прачечной в гостинице дает возможность держать под контролем сроки обработки вещей, соответственно, можно закупать и держать в резерве меньше комплектов.

Постояльцам отеля нередко требуется постирать и почистить одежду. Оказывая такие услуги, владельцы не только получают дополнительный доход, но и повышают рейтинг своего заведения.

Потребуется собственная прачечная и чтобы получить категорию (звездность). Например, уже в гостинице 3* должна быть организована стирка и химическая чистка вещей постояльцев. Причем срок исполнения – всего сутки. Обеспечить такую скорость обслуживания при использовании сторонних служб практически нереально.

Минимальные требования к помещению

Организация работы прачечной в гостинице начинается с выбора площадей под оборудование для стирки белья и его последующей обработки. Нередко для этих целей используют подвальные и полуподвальные помещения.

Площадь будущей постирочной рассчитывают, исходя из объема вещей, которые предстоит обрабатывать.

Санитарными нормами предусмотрен и еще ряд специфических требований. Так, грязное белье должно храниться отдельно от чистого. Следует спланировать помещение таким образом, чтобы входящий поток белья для стирки никогда не пересекался с потоком готового, предназначенного для обслуживания клиентов. Поэтому все помещение четко делится на две зоны: в грязной зоне поступившие вещи принимают, сортируют и стирают, в чистой зоне – сушат, гладят и упаковывают для отправки.

Помещение для стирки, в котором установлены промышленные стиральные машины, помимо естественной, должно быть оборудовано и принудительной вентиляцией. Пол и стены (как минимум на 2 м) отделывают плиткой. В полу оборудуют слив. Нормы освещенности и влажности воздуха должны соответствовать требованиям к жилым помещениям.

С точки зрения пожарной безопасности помещение должно иметь два входа.

Промышленное прачечное оборудование подключается к электрической сети с напряжением 380В. Электрическая проводка и все электроприборы должны соответствовать требованиям к влажным помещениям.

Еще одно требование – наличие не только водопровода, но и канализации. Особенно важно качество используемой воды. Если для стирки использовать не питьевую, а техническую воду, то вы рискуете просто испортить белье: оно приобретет сероватый оттенок.

Оборудование для прачечной

Только специалисты подберут для вас оптимальный комплект прачечного оборудования, помогут рассчитать и подготовить площади для прачечной, правильно установить и эксплуатировать его, а главное, придут на помощь в любой ситуации

Для расчета необходимого оборудования потребуется подсчитать те объемы белья, которые будут стираться ежедневно. Кроме того, существует еще дополнительное оборудование, которое понадобится, если отель претендует на высокий класс обслуживания или хочет оказывать дополнительные услуги.

Расчетная норма белья на одного постояльца (с учетом махровых халатов) составляет от 2,4 до 3, 5 кг в зависимости от плотности ткани. Периодичность стирки зависит от категории гостиницы. Может практиковаться как ежедневная смена постели, так и через день и даже 1 раз в неделю.

Кроме белья из номеров обычно централизованно стирают униформу сотрудников. Расчетный вес – 1,5 кг на одного сотрудника.

Если при отеле имеется кафе или ресторан, то потребуется стирать скатерти, салфетки.

Рассчитать объем гостевого белья сложнее, и эта загрузка может быть очень неравномерной. В качестве ориентира можно принять цифры примерно 2 кг на каждые 100 койко-мест в день.

Для работы прачечной в гостинице абсолютно не подходит бытовая техника для дома. Необходимо профессиональное оборудование для прачечной. В чем его особенность? Профессиональное прачечное оборудование Primus и Alliance Laundry Systems – это не просто мощные агрегаты с разовой загрузкой от 8 до 75 кг, сушильные агрегаты, которые могут просушить за один цикл от 8 до 71 кг белья. Профессиональная техника обладает еще и повышенной надежностью. При ежедневной полной загрузке срок безотказной службы машин Alliance Laundry Systems и Primus составляет несколько лет. Никакая бытовая техника такой нагрузки не выдержит.

Для организации прачечной в гостинице потребуется следующее оборудование:



- стиральные машины
- центрифуги
- сушильные барабаны

- гладильный каландр
- финишное оборудование (пароманекен, гладильный пресс, стол и утюги)
- дополнительное оборудование (тележки, столы для сортировки, стулья и т.п.).

Работники прачечной

Поскольку в гостинице уже имеется сложившаяся организационная структура, то управленческий персонал, уборщицы, бухгалтеры не потребуются. Дополнительные нагрузки можно распределить между существующими работниками.

Фактически из дополнительного персонала нужны только технические работники, которые будут непосредственно заниматься обработкой белья. Количество необходимого персонала определяется в зависимости от того объема работ, который был рассчитан в предыдущих разделах.

Если речь идет о мини-гостинице, то обычно бывает достаточно 1-2 работников с учетом того, что большинство операций выполняется с помощью современного оборудования. Ручная работа – сортировка, утюжка деликатных вещей, мелкий ремонт – не занимает слишком много времени. В крупной гостинице штат прачечной может состоять и из нескольких десятков человек.

Необходимые документы

Для открытия прачечной необходимо собрать целый пакет документов:

- свидетельство о госрегистрации;
- документы на помещение (аренда или собственность);
- журнал производственного контроля (для Роспотребнадзора);
- договора со специализированными организациями (вывоз ТБО, очистка вентиляции, утилизация люминесцентных ламп, дезинфекция, дезинсекция).

Однако если прачечная открывается при гостинице, большинство документов из этого списка уже есть в наличии, потребуется только при необходимости расширить список обслуживаемых помещений.

Никаких специальных разрешений или лицензий для этой деятельности получать не надо.

Финансовый план организации прачечной в гостинице

Чтобы составить финансовый план, подсчитайте все единовременные расходы:

- ремонт и отделка помещения;
- закупка оборудования (рекомендуем обратить внимание на стиральное оборудование марок Primus и Alliance Laundry Systems).

Теперь подсчитаем ежемесячные расходы:

- закупка расходных материалов;
- оплата электричества и воды (при наличии счетчика);
- заработная плата персонала.

Из этих данных, подставив туда ваши цифры, можно выяснить, за сколько окупится работа прачечной в гостинице. Обычно срок окупаемости

инвестиций составляет 1-2 года. После этого подразделение начинает приносить владельцу чистую прибыль. Дополнительную прибыль можно получить, и если принимать в стирку белье других отелей или брать у частных лиц.

Как уже отмечалось ранее, во время проживания в отеле гости могут воспользоваться услугами прачечной, погладить и почистить свои вещи, произвести мелкий ремонт одежды. Эти услуги оказывает персонал прачечной-химчистки. Что касается сбора, доставки гостевых заказов в прачечную-химчистку и, соответственно, возврата чистых вещей клиентам, в разных гостиницах имеется свой опыт на этот счет. Организация такого рода работы непосредственно зависит от вместимости гостиницы, штатного расписания, специфики, объемов работы прачечной-химчистки и т.д. Чаще всего гостевыми заказами в отелях занимаются: супервайзеры отдела гостиничного хозяйства, сотрудники бельевой или персонал отдела валет-сервис (*Valet-Service*).

Каждый гостиничный номер укомплектован несколькими пакетами (мешками) для прачечной (*Laundry Bag*) и бланками заказа на услуги прачечной-химчистки (*Laundry Form*). В бланке заказа на услуги прачечной-химчистки имеется просьба к гостям класть белье в пакет для стирки ("*Please put your laundry into the laundry bag*"). Также к гостям вежливо обращаются с просьбой не забывать вывешивать снаружи их номера специальную табличку "*Laundry/Dry Cleaning*" после заполнения бланка заказа. Подобные таблички помогают быстрее собрать вещи клиентов и переправить их в прачечную-химчистку для обработки. Скорость сбора гостевых заказов и время поступления их в прачечную-химчистку существенно влияют на сроки выполнения заказов. В гостиницах встречаются разные сроки выполнения заказов на услуги прачечной-химчистки для клиентов. Ниже приведены примеры сроков выполнения гостевых заказов, установленных в некоторых отелях.

Одежду, отмеченную в бланке заказа и сданную до 9 часов утра, гость получает в чистом виде в тот же день после 18 часов вечера. Срок готовности вещей, сданных после 9 часов утра, – на следующий день. Четырехчасовой экспресс-сервис к услугам гостей с 8 часов утра до 16 часов. Дополнительная оплата – 50процентов от стоимости услуг.

Вещи, сданные гостями до 13 часов, будут возвращены в тот же день к 18 часам. Вещи, сданные после 13 часов, будут готовы на следующий день к 13 часам. В случае срочного заказа в интер-

(Please do not forget to hang a special "Laundry/ Dry Cleaning" card on outside door knob after you filled in this form).

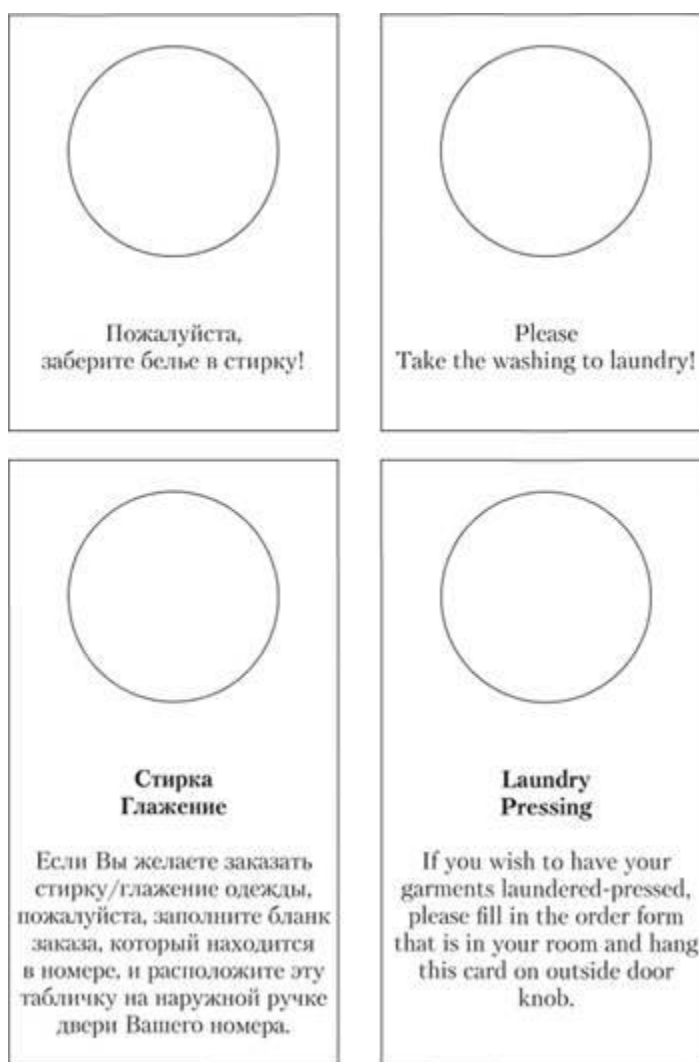


Рисунок 6. Образцы табличек-напоминаний гостям о правилах предоставления услуг прачечной-химчисткой гостиницы

Чтобы получить обслуживание в тот же день, все заказы на стирку и химчистку должны быть переданы в прачечную-химчистку не позднее 10 часов утра. За экстренное обслуживание берется дополнительная плата – 50процентов.

Вещи, сданные с 8 до 12 часов, будут готовы в этот же день с 17 до 20 часов. Надбавка за срочность (в течение 3 часов) – 50процентов.

<p>Обычный сервис: Заказ до 09.30 Доставка после 19.30</p> <p>Экстренный сервис: 4 часа – 50процентов к стоимости заказа</p>	<p>Regular service: Pick up before 9.30 a.m. Delivery after 7.30 p.m.</p> <p>Express service: 4 hour – add 50процентов</p>
--	--

В тех отелях, где работа с гостевыми заказами на стирку и химчистку возложена на персонал отдела гостиничного хозяйства (поэтажный персонал), гостей, как правило, оповещают о том, что приготовленные ими вещи заберет из номера горничная или старшая горничная. В тех отелях, где за транспортировку гостевых заказов в прачечную-химчистку и обратно

ответственны сотрудники бельевой или персонал отдела валет-сервис, гостей, чаще всего, просят позвонить по указанному телефону на предмет сдачи их вещей с целью приведения в порядок. Технология работы с гостевыми заказами и в том и другом случае практически одна и та же. Отличие только в том, что сотрудники бельевой и персонал отдела валет-сервис находятся обычно в помещении прачечной-химчистки (подвальная или цокольная часть здания) и поднимаются на жилые этажи за гостевыми заказами. Супервайзеры же, наоборот, спускают с жилых этажей вещи гостей вниз, в прачечную-химчистку.

Остановимся подробнее на функциях супервайзеров, связанных с гостевыми заказами на стирку, химчистку, глажение. Чтобы не создавать гостям неудобств и в минимальные сроки выполнять их заказы, необходимо как можно быстрее осуществлять сбор гостевых заказов и их передачу в прачечную-химчистку. Как правило, супервайзеры, работающие на жилых этажах, начинают рабочую смену со сбора гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки. Если затянуть с выполнением этой работы, то может возникнуть следующая неприятная ситуация.

Гость рано утром оставил в номере вещи для стирки в соответствии со всеми предложенными гостиницей правилами, надеясь получить их готовыми в этот же день. Супервайзер по непонятной причине сдал белье в прачечную-химчистку с большим опозданием. Этот заказ будет выполнен только на следующий день. А гость должен уезжать на следующий день рано утром. Хорошо, если вещи не будут еще в работе, т.е. стираться. В таком положении многим в отеле придется долго извиняться перед гостем за промах супервайзера. Хуже, если вещи уже в стиральной машине. Ситуация в этом случае далеко не из легких.

При работе с гостевыми заказами очень важно учитывать сроки выполнения таких заказов, установленные в отеле. Не все гости, к сожалению, пользуются табличкой с просьбой забрать их вещи в прачечную-химчистку, что в некоторой степени усложняет работу. Часть гостевых заказов обнаруживают горничные во время текущей уборки номеров. Горничные должны оперативно сообщить об этом супервайзеру.

При обнаружении в номере вещей клиентов, предназначенных для стирки, химчистки или глажения, супервайзер должен соблюсти ряд формальностей. Во-первых, проверить наличие в пакете для прачечной заполненного и подписанного гостем бланка заказа на услуги прачечной-химчистки. Во-вторых, обязательно сверить соответствие внесенных в бланк заказа (прайс-лист) наименований вещей и их количество с фактическим содержимым пакета.

Стандарты обслуживания многих отелей предписывают не принимать заказы гостей на услуги прачечной-химчистки без наличия заполненных и подписанных ими бланков-заказов. Такое положение введено не случайно. Гостиницы подстраховывают себя от злоупотреблений со стороны нечестных клиентов. В практике гостиниц было много случаев, когда клиенты

пользовались услугами прачечной-химчистки, а в итоге отказывались платить за оказанные услуги. Чтобы исключить конфликтные моменты, гостей в вежливой форме просят заполнить установленную отелем форму (рис. 3.24) и только после этого оказывают услуги прачечной-химчистки.

Бланк заказа на услуги прачечной-химчистки в высококлассных гостиницах представляет собой технологический документ, состоящий из трех экземпляров на разной по цвету специальной бумаге, которая обеспечивает при заполнении копировальный эффект. В этом бланке гости находят перечень мужских и женских вещей, которые принимает прачечная-химчистка для стирки, химчистки и глажения. Здесь же указаны цены на ту или иную услугу.

В гостиницах с высоким уровнем сервиса обязательно учитываются предпочтения гостей по приведению в порядок их одежды. Так, например, в бланке заказа есть вариант того, в каком виде гость хотел бы получить свою рубашку в готовом виде.

У гостей отдельных гостиниц есть даже следующий выбор: сильно крахмалить (*Heavy Starch*) или слегка крахмалить (*Light Starch*). В бланке заказа отведено место, где гости могут дать особые инструкции (*Special Instructions*) по приведению в порядок их вещей. Бланк заказа на услуги прачечной-химчистки содержит также информацию о сроках выполнения заказов, включая информацию о срочном обслуживании и соответствующих дополнительных надбавках к цене. Обязательным пунктом бланка заказа является информация об ответственности гостиницы перед клиентом за порчу или утерю их вещей. Гости просят отметить количество сдаваемых вещей в левой колонке бланка (колонке "Гость/Guest") в соответствии с наименованием вещей и видом их обработки. Бланк должен содержать указание номера комнаты, фамилию гостя, дату заполнения, а также иметь подпись гостя. На бланке заказа всегда присутствует логотип отеля, максимально возможные реквизиты и телефон для получения дополнительной информации по поводу услуг прачечной-химчистки.

Супервайзер проверяет содержимое пакета (мешка) для прачечной и точность заполнения бланка заказа. Если все в порядке, ставит свою подпись на бланке и указывает соответствующий номер комнаты, фамилию клиента, дату на пакете для прачечной. Эти данные очень важны в работе.

Надписи на пакете для прачечной должны быть понятны представителям разных стран. Необходимо предусмотреть то, чтобы пакет можно было плотно завязать. В таком виде супервайзер относит гостевые заказы в прачечную-химчистку. Там происходит вторичный контроль соответствия реального количества вещей в пакете с данными, внесенными в бланк заказа. Лучше все тщательно проверять, чем потом попадать в истории, когда вещи теряются или попадают к другому хозяину. Недопустимо низкое качество обслуживания в гостиничном предприятии, в котором ищут владельца красного носка или спрашивают у господина Брауна, не его ли это футболка. При приеме гостевого заказа сотрудник

прачечной-химчистки ставит свою подпись на бланке заказа и время поступления вещей на обработку. Далее гостевое белье сортируется, маркируется и обрабатывается в соответствии с рекомендациями по уходу, указанными на изделиях.

Случается, что гости ошибочно (по невнимательности или, реже, умышленно) неправильно вносят данные в бланк заказа на услуги прачечной-химчистки. Это касается несоответствия как количества и наименования вещей, так и несоответствия вещей виду обработки. Например, гость указывает в разделе "стирка" бланка заказа две рубашки. На самом деле сдает три рубашки. Или другой пример: в бланке заказа наряду с другими предметами одежды отмечены мужские брюки в графе "глажение", а в пакете (Laundry Bag) брюки отсутствуют. И наконец, последний пример в этой связи: гость оставил заявку в бланке заказа на стирку костюма, который может быть подвергнут только химической чистке. Задача супервайзера или другого сотрудника, ответственного за гостевые заказы, выявить ошибки заполнения бланка, несоответствия, скорректировать данные (графа "Отель/Hotel") и предупредить об этом гостя.

Иногда требуется разъяснить гостю, что стирка или химчистка его вещи запрещена в соответствии с маркировкой. Гости должны знать, что вещи без соответствующих инструкций по уходу принимаются только при наличии их письменного согласия и без каких-либо обязательств и ответственности со стороны отеля. Легче и быстрее связаться с гостем, если он еще находится в номере. Необходимо войти в номер, следуя заведенным в отеле стандартам, и выяснить с гостем все возникшие разногласия. Сложнее будет положение тогда, когда гость уже покинул номер и, вероятно, вернется в отель только поздно вечером. Разговор с гостем переносится, соответственно, на вечер и поручается обычно сотрудникам вечерней смены службы хозяйственного обеспечения или службы приема и размещения. Только после того, как возникшие разногласия будут улажены, можно принимать заказ.

Вопрос об ответственности гостиницы перед клиентом за порчу вещей, сданных на обработку в прачечную-химчистку, стоит очень остро в российских гостиницах и является темой постоянного обсуждения в среде отечественных отелей. В гостиницах хорошо знакомы ситуации, когда гости остаются недовольны качеством оказанной им услуги прачечной-химчисткой. Сотрудники прачечной-химчистки высококлассной гостиницы делают все возможное для наилучшего обслуживания клиентов. Однако не все зависит от профессионализма сотрудников и оснащения прачечной-химчистки. Гарантируя качество услуги, персонал прачечной-химчистки не может гарантировать качество самих изделий. Изделия часто имеют дефекты различных видов или произведены кустарным способом. Чтобы избежать конфликта, руководство отеля должно максимально обезопасить себя уже на начальной стадии оказания услуги. В законе "О защите прав потребителей" говорится о том, что "исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого

им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи)". Такая формулировка позволяет службе хозяйственного обеспечения гостиницы и, в частности, прачечной-химчистке разработать свой собственный технологический документ, который отражает наличие (отсутствие) маркировки, наличие (отсутствие) эксплуатационных дефектов, предупреждения о проявлении возможных недостатков в ходе обработки. Все производственные и эксплуатационные дефекты изделия должны быть отражены в документе подробнейшим образом.

Отдельной строкой выделяется то, что клиент информирован о дефектах, обнаруженных на вещах, и согласен с условиями отеля (подпись клиента). Лучшим доказательством предупреждения клиента, как известно, является его подпись. Рекомендуются также включить в бланк заказа на услуги прачечной-химчистки отдельный пункт со следующей фразой: "Возможно ухудшение товарного вида изделия в связи с проявлением в процессе обработки скрытых недостатков изделия". Такая обтекаемая формулировка подразумевает практически любой недостаток обработки, возникший по причине низкого качества изделия. Следует предупредить гостя и о несъемной фурнитуре. Это может быть выражено следующим образом: "Изделие имеет несъемную фурнитуру, в связи с чем прачечная-химчистка снимает с себя ответственность в случае ее повреждения и потери изделием товарного вида". Имея в бланке заказа на услуги прачечной-химчистки следующую запись: "Претензии к качеству выполнения услуги в отношении устранимых недостатков принимаются только в момент выдачи готового заказа", гостиница также во многом подстрахует себя от возможных серьезных проблем.

Что касается изделий без маркировки (или с ненадлежащей маркировкой), то они принимаются в обработку, как уже ранее отмечалось, только при согласии гостя с предупреждением о возможности проявления после обработки скрытых недостатков (дефектов). Фразу "Изделие без маркировки (или с ненадлежащей маркировкой). Возможна утрата товарного вида в связи с проявлением скрытых недостатков (дефектов)" можно включить в раздел "Прочее" выше представленного образца технологического документа прачечной-химчистки, в бланк заказа на услуги прачечной-химчистки или разработать отдельную форму документа на этот случай. В любом случае необходимо, чтобы под этой записью гость поставил свою подпись.

Обязанность персонала прачечной-химчистки высококлассной гостиницы – хорошо разбираться в многообразии символов по уходу за изделиями. Ниже представлены знаки (символы), которые используются для маркировки изделий.

Существует два стандарта на маркировку изделий – это ГОСТ 51121-97 "Товары непродовольственные. Информация для потребителя" и ГОСТ ИСО 3758-99 "Изделия текстильные. Маркировка символами по уходу". Согласно положениям данных документов, маркировка должна быть вшита в изделие петлей и выполнена таким образом, чтобы выдержать хотя бы трехкратную обработку. Маркировка изделия обязательно должна иметь пять символов, стоящих друг за другом в определенном порядке. Если этот порядок нарушен или же символы представлены не все, эксперт имеет полное право написать, что маркировка выполнена неверно, и данное изделие кустарного производства. Порядок расположения значков должен быть следующим: сначала ванночка (символ стирки), затем треугольник (символ отбеливания), далее утюг (символ глажения), после чего следует кружок (символ химической чистки) и кружок в квадрате (символ сушки). Если изделие не может быть подвергнуто никакому виду обработки, все пять значков должны быть перечеркнуты. Если на маркировке вместо значков нанесена текстовая информация (скажем, английская фраза *only dry cleaning* – "только сухая чистка"), такая маркировка считается ненадлежащей.

В кружочке могут быть буквы *A*, *P* или *F*; кроме того, кружочек может быть подчеркнут или перечеркнут крест-накрест. Это означает, соответственно: разрешена чистка всеми органическими растворителями, хлорсодержащими растворителями или углеводородными растворителями; чистка должна производиться по щадящему режиму; химическая чистка запрещена. В изделиях производства Канады, Голландии и Швеции используется также цветная маркировка. Красный кружок означает, что чистка запрещена; желтый – что чистку следует проводить с осторожностью; зеленый кружок разрешает химическую чистку без ограничений. Если же на маркировке стоят иероглифы, это не означает, что изделие произведено в Японии, Китае или Корее. Это означает лишь одно – маркировка изделия выполнена ненадлежащим образом и не соответствует стандартам.

Рука, опущенная в ванночку, означает ручную стирку. Следует учитывать, что маркировок на одном изделии (особенно если оно комбинированное) может быть несколько – по одной на каждый слой плюс на подкладку. В этом случае всегда следует выбирать из нескольких маркировок ту, где показаны наиболее щадящие режимы обработки, иначе очень трудно доказать, что предприятие химической чистки не нарушало технологический процесс.

Закон "О защите прав потребителей" говорит о том, что надписи на маркировочной ленте должны быть обязательно на русском языке. Сами понимаете – это из области фантастики, а следовательно, маркировку всегда можно признать ненадлежащей, т.е. несоответствующей.

Нормальный режим	Умеренный режим	Нормальный режим	Умеренный режим	Нормальный режим	Умеренный режим	Умеренный режим	Не стирать
Цифры обозначают максимальную температуру стирки. Линии под символами обозначают необходимость ограничения механического воздействия на изделие							
Любое отбеливание				Не отбеливать			
Высокая температура (200°C)		Средняя температура (150°C)		Низкая температура (110°C)		Не гладить	
Количество точек соответствует символам на утюге							
Любой растворитель	Кроме трихлорэтлена	Щадящий режим	Только нежные растворители	Щадящий режим	Химическая чистка запрещена		
Буквы обозначают активное вещество в растворителе. Линии под символами обозначают необходимость ограничения механического воздействия на изделие и влажности							
Нормальная температура		Низкая температура		Отжим в centrifуге запрещен			
Количество точек соответствует символам на стиральной машине							
Сушка в разложенном виде		Вертикальная сушка		Сушка в растянутом виде			

Рисунок 7. Знаки (символы), используемые для маркировки изделий

Вопрос об ответственности гостиницы перед клиентом за порчу изделий в прачечной-химчистке является очень сложным и во многом спорным. Основная сложность заключается в том, что российские нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятий прачечных-химчисток рассчитаны на отечественных потребителей. В гостиницах же останавливается большой процент представителей других государств, в которых действуют, порой, совсем другие правила и порядки на этот счет. В связи с этим необходимо брать во внимание как отечественный, так и зарубежный опыт в этой сфере. Плюс к этому если гостиница в своих технологических документах будет как можно больше информировать

клиентов об установленных правилах, тем больше у нее гарантий миновать возможные проблемы.

Супервайзер утренней смены обязан отметить в своем персональном задании (Floor Report) те номера, из которых были приняты вещи гостей на обработку в прачечную-химчистку. Эту информацию супервайзер утренней смены передает при пересменке супервайзеру вечерней смены. Согласно этому списку и данным прачечной-химчистки, супервайзер вечерней смены в установленные сроки доставляет клиентам их готовые заказы. Нижнее белье в прачечной-химчистке упаковывается в фирменные пакеты, коробки или корзиночки. Такие заказы супервайзер раскладывает в номере на застеленную покрывалом кровать. Рубашки доставляются гостям в развешенном на вешалках (плечиках) в прозрачных фирменных чехлах виде или в сложенном и особым образом упакованном виде. Вещи на вешалках (плечиках), такие как рубашки, блузки, платья, мужские и женские костюмы, юбки, галстуки и т.д., супервайзер размещает на ручке шкафа с внешней стороны либо вешает их в шкаф, оставив дверцу слегка приоткрытой. Эти приемы используются для того, чтобы гость, сразу войдя в номер, обратил внимание на то, что его заказ выполнен. Под двери номеров, на ручках которых висит табличка "*Просьба не беспокоить*", кладется специальная фирменная карточка с извинениями и просьбой сообщить удобное время для доставки заказа.

После предоставления услуги необходимо внести в счет гостя сумму выполненного прачечной-химчисткой заказа. Итоговая сумма, проставленная на бланке заказа прачечной-химчистки, является основанием для включения ее в общий счет гостя. Каждый раз после выполнения заказа три экземпляра бланка заказа передаются в службу приема и размещения для последующего расчета с гостем. После расчета один экземпляр вручается гостю, второй будет передан в бухгалтерию для контроля, третий экземпляр вновь возвращается в службу хозяйственного обеспечения для собственной отчетности.

Ежедневно руководитель прачечной или его заместитель составляют отчет в соответствующем разделе общей компьютерной программы о предоставленных за текущий день услугах прачечной-химчистки в денежном выражении. У ряда отелей бланк заказа на услуги прачечной-химчистки состоит не из трех, а даже из четырех экземпляров разной по цвету специальной бумаги, которая при заполнении обеспечивает копировальный эффект. Экземпляр определенного цвета имеет свое конкретное предназначение, например: белый – касса; желтый – гость; розовый – отдел хозяйственного обеспечения; голубой – прачечная.

В таком случае экземпляр, принадлежащий прачечной, обычно прилагается к доставленным в номер готовым вещам. Клиент имеет возможность еще до окончательного расчета и выписки из гостиницы проверить точность сумм, выставленных за предоставление услуг прачечной-

химчистки. Такой вариант технологического документа считается более совершенным.

Теперь немного о том, как выполняет работу с гостевыми заказами персонал отдела валет-сервис. Сотрудники отдела валет-сервис находятся в тесном взаимодействии с гостями, персоналом прачечной-химчистки, а также персоналом отдела гостиничного хозяйства (поэтажным персоналом). Одна из обязанностей сотрудников отдела валет-сервис – принимать по телефону заказы гостей на услуги прачечной-химчистки. Отвечать надо в течение трех звонков, используя в разговоре с гостями все правила телефонного этикета в гостинице. Желательно обращаться к гостям по имени. Принимая заказ, сотрудник должен точно зафиксировать помер комнаты и вид услуги (стирка, химчистка, глажение или мелкий ремонт одежды). Он должен также проинформировать гостя об основных правилах оказания услуг прачечной-химчистки и быть готовым всегда назвать стоимость той или иной услуги. Стандарты обслуживания высококлассных гостиниц предписывают забирать приготовленные для прачечной-химчистки вещи из комнаты гостя в течение 15 минут после поступления заказа. Супервайзеры, работающие на жилых этажах периодически сообщают сотрудникам отдела валет-сервис о тех номерах, в которых имеются заказы на услуги прачечной-химчистки. Входить в номер сотрудник отдела валет-сервис обязан, соблюдая заведенные в отеле стандарты. В течение всей смены в ведении сотрудника отдела валет-сервис находится ключ-мастер, при помощи которого можно открывать все гостевые комнаты номерного фонда отеля. Нет необходимости подробно описывать далее функции сотрудников отдела валет-сервис, связанные с гостевыми заказами на услуги прачечной-химчистки. В этом плане они практически аналогичны функциям супервайзеров отдела гостиничного хозяйства. Другими обязанностями сотрудников отдела валет-сервис в гостиницах часто являются: предоставление услуг по чистке обуви, помощь гостям в подборе подходящего к рубашке галстука.

Также сотрудник отдела валет-сервис при необходимости может помочь гостю завязать галстук, застегнуть запонки, развесить и разложить вещи, осуществить срочное глажение вещей. В обязанности сотрудников отдела валет-сервис входит ежедневное составление финансового отчета по предоставленным услугам прачечной-химчистки и передача его в расчетную часть (бухгалтерию) отеля.

Несколько слов о чистке обуви. В высококлассной гостинице обувь, приготовленную гостем для чистки, забирают из номера и доставляют после соответствующей обработки в помер. Гостям предлагается заполнить специальную карточку (рис. 3.30).

В соответствии с высокими стандартами обслуживания обувь должна быть начищена в течение 45 минут после поступления заказа. В процессе приведения обуви в порядок необходимо учитывать цвет, материал обуви и т.д.

Следует подбирать крем строго по цвету обуви. Абсолютно недопустимо портить, путать, а также терять обувь. Сотрудник отеля, возвращающий выполненный заказ, должен входить в номер в соответствии с заведенным в отеле стандартом. Если гость в номере, необходимо приветствовать гостя с улыбкой, обратиться к нему по имени и предложить поставить чистую обувь в шкаф. Если гость оставил чаевые, рекомендуется устно поблагодарить его за это или оставить в номере аккуратную карточку с записью: "Спасибо за Ваши чаевые".

В заключение этого раздела хотелось бы обратить внимание на еще один очень важный момент. Иногда гости отеля просят горничных постирать или погладить вещи в обход официально предлагаемых услуг прачечной-химчистки. По всей видимости, клиенты хотят сэкономить, поскольку официальная стоимость услуг прачечной-химчистки достаточно высока. Иногда клиенты обращаются к горничным с просьбой постирать их вещи руками, ссылаясь на то, что их вещи изготовлены из очень деликатных тканей и их нельзя стирать в стиральной машине. В этой связи необходимо знать, что персоналу гостиницы категорически запрещено выполнять такие просьбы клиентов по нескольким причинам. Во-первых, сотрудники отеля не в состоянии самостоятельно, вне прачечной-химчистки, без соответствующей техники и материалов привести в порядок вещи клиентов с соблюдением всех санитарно-гигиенических норм. Во-вторых, денежные суммы, получаемые от предоставления услуг прачечной-химчистки, являются существенным дополнительным доходом отеля. Несанкционированная стирка или другой вид приведения в порядок одежды клиентов персоналом отеля подрывает финансовое положение отеля. За такие действия персонал гостиницы подвергается строгим наказаниям, вплоть до увольнения. Сотрудникам отеля необходимо всячески рекламировать услуги, оказываемые прачечной-химчисткой отеля, и подчеркивать их преимущества. Так, например, недоверчивых и сомневающих гостей следует убеждать в том, что программа "ручная стирка" стиральных машин в прачечной-химчистке отеля намного эффективнее, чем стирка вручную.

4 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1 Основные и вспомогательные службы гостиничного комплекса и ресторана.

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. Не смотря на это в любой ситуации должны гарантированно выполняться важнейшие функции отеля.

Организационная структура гостиничного предприятия - это функционально- технологическая система, обеспечивающая её деятельность.

Для осуществления процесса обслуживания в гостинице должен быть предусмотрен минимальный набор основных служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг. Такими службами являются:

1. Административная служба;
2. Приема и размещения;
3. Служба эксплуатации номерного фонда;
4. Служба питания;
5. Служба безопасности;
6. Отдел маркетинга и связей с общественностью;
7. Вспомогательные и дополнительные службы.

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 размещения 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.

Процесс обслуживания гостей в любой гостинице независимо от её категории можно разделить на несколько этапов:

- бронирование;
- прием, регистрация и размещение;
- предоставление услуг проживания;
- предоставление дополнительных услуг;
- окончательный расчет и оформление выезда.

Бронирование - предварительный заказ мест и номеров в гостинице. С этого процесса начинается обслуживание гостей. Бронированием номеров занимаются менеджеры отдела бронирования или службы приема и размещения. Именно в эти подразделения поступают заявки на бронирование клиентов. Кроме сбора заявок отдел должен изучать спрос на гостиничные места. Изучая многолетний опыт работы гостиницы, прогнозируя спрос на места и анализируя загрузку номеров в прошедший и настоящий периоды, отдел бронирования вместе с маркетинговым отделом планирует деятельность гостиницы.

Процесс обслуживания гостей начинается с того, что они предварительно заказывают номера в гостинице (бронируют). Заявки на бронирование от клиентов попадают в службу приема и размещения или в отдел бронирования. Они могут быть приняты по телефону, почте и иной связи. При предварительном бронировании процесс регистрации занимает меньше времени, так как данные о клиенте администратору уже известны.

В своей деятельности гостиничные предприятия часто прибегают к гарантированному подтверждению заявок. Это означает, что они подтверждают бронирование только после получения от клиента соответствующих гарантий оплаты на случай, если клиент прибудет с опозданием или вообще не прибудет. Такими гарантиями, прежде всего, являются информация о номере кредитной карточки клиента, что является гарантией оплаты номера даже в случае, если гость опаздывает.

Другой формой гарантированного бронирования может быть депозитная оплата. Чтобы избежать простоя комнаты из-за неявки ожидаемого гостя, отель может просить перечислить авансом стоимость проживания в течение одного дня или даже всего срока.

Зачастую гостиничные предприятия применяют двойное бронирование. Двойное бронирование- это подтверждение о предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату. Как правило, такое бронирование применяют в пик сезона, либо в момент массовых мероприятий. Такой прием оправдывает себя, если кто-то из гостей аннулирует заявку, поэтому, используя такой метод, администрация

гостиницы идет на определенный риск. В ситуации, если придут оба клиента, гостиница должна разместить обоих в любом случае. При этом можно пользоваться взаимными связями с близрасположенными гостиницами, куда можно переадресовать клиента, или с фирмами, сдающими в аренду жилье.

Следующая часть операционного процесса - расселение состоит из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождение до номера.

Возможны два вида встреч:

- в аэропорту или на вокзале (дальние подступы);
- около входа в гостиницу или вестибюле (ближние подступы).

Встреча на дальних подступах позволяет познакомиться с гостем, составить или скорректировать программу обслуживания, рассказать о гостинице и предоставляемых услугах. О такой встрече договариваются при бронировании. В отелях высокого класса гостей встречает швейцар, который приветствует их у входа.

В небольших гостиницах гость подходит к стойке службы приема и размещения, где его приветствует администратор.

Правилом для многих гостиниц является то, что администратор стоит за стойкой, а не сидит. Этим он подчеркивает свое уважение гостю.

Прибыв в гостиницу, клиент должен зарегистрироваться. Длительность процесса регистрации зависит от того, забронировал гость номер или нет. Естественно, что поселение по брони в гостиницах, где организован автоматизированный учет, занимает всего несколько минут, так как практически вся необходимая информация указана в предварительной заявке.

Процесс регистрации без предварительного заказа длится несколько дольше, при этом администратор и гость должны обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты и т.п. Если стороны приходят к взаимному согласию, то в соответствии с правилами заключается договор на оказание услуг. Для этого гость обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность и заполнить анкету. Заполнение анкеты свидетельствует о заключении договора между клиентом и гостиницей. Администратор должен проверить правильность заполнения данного документа.

Граждане, прибывшие в командировку, на совещание, конференцию, сборы, заполняют анкету в одном экземпляре, остальные -- в двух. После проверки личные документы возвращаются владельцам. Для хранения анкет и работы с ними в администраторской должны быть две картотеки: в первой хранятся анкеты на проживающих в гостинице, во второй -- на лиц, выбывших из гостиницы в течение месяца. Анкеты в картотеках расставляются в алфавитном порядке.

Проверив данные анкеты, администратор выписывает разрешение на поселение -- документ, подтверждающий право гостя на заселение, в двух экземплярах: один для кассира, который должен выписать счет за проживание, второй для дежурной по этажу.

При регистрации клиенту выписывается счет за проживание, включающий в себя тариф номера (или места в номере), умноженный на количество суток проживания, оплату за услуги бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации, и т.д.

Счет выписывается в трех экземплярах: первый выдаётся клиенту, второй вместе с кассовым отчетом сдается в бухгалтерию, третий хранится до выезда гостя в контрольной картотеке расчетной части гостиницы (в специальных кармашках, расставленных по числам оплаты).

После оплаты администратор заполняет карту гостя, где указывается фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания - документ на право входа в гостиницу и получение ключа от номера.

По окончании оформления коридорный или посыльных провожают гостя до предоставленного ему номера. Во время регистрации багаж прибывшего находится в вестибюле. В номере коридорный показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности.

Если гостиница оказывает услуги по размещению туристической группы, то туристическая фирма, как правило, бронирует места для размещения, что дает возможность заранее подготовить их для заселения и спланировать работу администрации. Регистрацией гостей в этом случае совместно с администратором занимается руководитель группы, который по приезде на место предъявляет направление туристической фирмы -- документ, подтверждающий право на проживание в данной гостинице и гарантирующий, что оплата произведена, а также список туристов.

Администратор заполняет групповое размещение на поселение, в котором делается пометка о безналичной оплате. Карта гостя выписывается каждому из участников группы. При обслуживании туристических групп счет за проживание не выписывается, так как оплата производится по безналичному расчету.

Расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету и ведется дежурным администратором или портье в двух экземплярах. Окончательный итог подводится после выезда проживающих и служит основанием к оплате счета, предъявляемого предприятию, организации.

Для того чтобы не платить еще за одни сутки проживания, туристическая группа в день выезда может освободить номера, а свои вещи сдать в камеру хранения.

После регистрации и непосредственного заселения в номер происходит обслуживание гостя в жилой части гостиницы.

Для гостя важнейшим отделом является отдел обслуживания, так как персонал именно этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет все функции, связанные с их обслуживанием.

Службу возглавляет менеджер, которому подчинены швейцары, коридорные, подносчики багажа, лифтеры, консьержи, рассыльные, водители (обслуживают арендованные машины и паркуют автомобили гостей). В связи

с важностью первого впечатления клиентов о гостинице на персонал данной службы возлагается особая ответственность.

Швейцары, как правило, стоят у входа в гостиницу и первыми встречают и приветствуют гостей, помогают им выйти из машины. Швейцары должны владеть информацией об услугах, оказываемых в гостинице, о гостиничных мероприятиях (конференциях, банкетах), месторасположении гостиницы и ее окрестностях.

Коридорные сопровождают гостей в номера, а также доставляют туда багаж. Во время сопровождения им рекомендуется дать информацию о предоставляемых гостиницей услугах, о наличии и режиме работы ресторана, кафе, бара, прачечной, химчистки, бассейна, спортзалов.

Консьержи оказывают гостям множество важных услуг. Например:

- приобретение и доставка билетов в театры;
- заказ столика в городских ресторанах;
- резервирование мест в парикмахерской, косметическом салоне и т.д.;
- информация о местных достопримечательностях, работе музеев, выставок, магазинов;

Последним этапом в обслуживании клиентов является расчет с гостем и его выезд.

В гостиницах используют два вида расчетов - наличный и безналичный.

Таблица 7. Виды расчетов

Виды расчетов	Типы расчетов	Характеристика
1. Безналичный	1.1. Кредитная карта.	Банковская платежная карта, предназначенная для совершения операций, расчеты по которым осуществляются исключительно за счет денежных средств, представленных банком клиенту в пределах установленного лимита. Для расчетов с помощью пластиковых карт в гостинице должно быть специальное оборудование: импринтер или электронный терминал.
1.2. Дорожные чеки	Выписываются на определенную сумму, поэтому клиент выбирает услуги в гостинице ровно на эту сумму. Гостиница должна определить только подлинность чека. Он не может быть передан другому лицу, но его можно обменять на наличные в любом банке.	
1.3. Именные чеки	Выписывает гость на требуемую к оплате сумму. Для зачисления платежа по такому чеку на счет	

	гостиницы определенное время.	требуется
2. Наличный	Передача денег «из рук в руки» быстрая оплата. Оплата наличными избавляет гостиницу от неприятностей, если чек по каким-либо причинам не может быть оплачен банком.	

Согласно правилам предоставления гостиничных услуг, оплата за проживание производится в соответствии с единым расчетным часом- 12 часов текущих суток по местному времени. Расчет оплаты за проживание начинают считать с 12 часов той даты, когда гость заехал, независимо от фактического часа заезда.

При проживании менее суток оплата взимается за целые сутки независимо от расчетного часа.

При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (с 12.00 до 17.59) взимается почасовая оплата, при задержке выезда в период с 18.00 до 23.59 взимается оплата за половину суток. При задержке выезда более чем на 12 часов, оплата взимается за сутки.

Итак, обслуживание клиентов в гостинице - это важный процесс деятельности предприятия. Гостиница состоит из нескольких предприятий, каждое из которых, так или иначе, контактирует с гостем. Работа каждого специализированного подразделения требует добросовестности со стороны исполнителей и контроля качества со стороны соответствующего отдела. Так же существуют определенные стандарты предоставления услуг, позволяющие преуспевать в гостиничном бизнесе, успешно конкурировать с производителями гостиничных услуг, соответствовать ожиданиям потребителей.

Для того чтобы уровень сервиса отвечал ожиданиям гостей, гостиничное предприятие должно позаботиться о создании стандартов обслуживания. Стандарт обслуживания - это установленные компанией требования, предъявляемые к услугам, предоставляемым гостиницей. Стандарты применяются ко всем элементам работы гостиницы.

Понятие сервиса включает в себя обязательное наличие и строгое соблюдение следующих стандартов:

- стандарт технологии обслуживания, который предполагает соблюдение установленной технологии обслуживания в номерном фонде гостиницы, ресторанах, барах, на стойке размещения. Это означает, что процедуры размещения гостей, уборки номеров, изготовления и подачи блюд и напитков и так далее должны быть четко прописаны и, что очень важно, хронометрированы;
- стандарты внешнего вида обслуживающего персонала.

· стандарты поведения обслуживающего персонала. Подразумевается, что персонал должен быть достаточно профессионален и компетентен, чтобы четко, быстро и культурно обслуживать гостя.

Каждое подразделение гостиницы должно иметь свои, прописанные с учетом особенностей именно этой службы и категорий специалистов стандарты поведения и обслуживания. Рассмотрим на примере стандартов внешнего вида сотрудников.

Фирменная одежда работника гостиницы подчеркивает официальность обслуживающего персонала, принадлежность его к данному предприятию, помогает проживающему легко найти представителя гостиницы, при необходимости обратиться к нему с вопросами, с просьбой о предоставлении услуги или в содействии в ее оказании. Ношение фирменной одежды персоналом является функциональной обязанностью, подчеркивающей дисциплину, организованность, культуру коллектива и каждого работника. Форма тех сотрудников, которые непосредственно не контактируют с клиентами, отличалась от формы тех, кто эти контакты осуществляет. Это облегчает контроль над сотрудниками.

Продажа любых услуг, в том числе и гостиничных, отличается от продажи товаров, прежде всего тем, что услуга неотделима от персонала, ее предоставляющего. Поэтому умению общаться с клиентами в гостиничном бизнесе уделяется особое внимание. Весь персонал и в особенности те, которые постоянно общаются с клиентами, проходят специальное обучение: персонал учат, как общаться с разными клиентами, говорить по телефону, выслушивать жалобы, стоять, общаясь с клиентом. Отдельно для каждой категории персонала разрабатываются подробные инструкции (для службы приема, барменов, официантов), в которых поэтапно описана их работа (например, подойти, улыбнуться, поздороваться, предложить напитки и т.д.).

Из общих стандартов для персонала можно отметить следующие:

сотрудник отеля должен быть всегда готов оказать клиенту услугу тогда, когда эта услуга нужна клиенту, а не тогда, когда это удобно сотруднику;

ни один работник отеля не имеет права спорить с гостем, даже по пустякам;

сотрудник должен демонстрировать позитивное отношение к клиенту: показывать уважение, вести беседу безукоризненно вежливо, дружелюбным тоном, ни в коем случае не повышая голоса, не выказывать своего недовольствия;

если клиент сообщает что-нибудь сотруднику, то он должен продемонстрировать максимальное желание понять клиента, кивать головой, вставлять слова «понятно», «хорошо», а если ему не очень ясно, что хочет клиент, то задавать вопросы типа «если я Вас правильно понял, Вы хотите...»;

сотрудник должен демонстрировать уверенность и компетентность и соответствовать ожиданиям клиента.

Немаловажную роль играют и взаимоотношения персонала между собой. Если персонал гостиницы многонационален, сотрудники должны относиться друг к другу с уважением независимо от положения и культурных различий. Должностные лица, начальники отделов и департаментов, а также весь остальной персонал должны знать друг друга и общую организационную структуру. Очень важен навык персонала работать в команде. Необходимым для работы являются принцип демократического управления и возможность профессионального роста, и повышение квалификации.

Культура поведения гостиничного работника включает в себя все стороны внешней и внутренней культуры человека, а именно: правила обхождения и обращения, умение правильно выразить свои мысли, соблюдать речевой этикет.

Под стандартами обслуживания подразумевается совокупность процедур и каждодневных операций, выполняемых персоналом и способствующих максимальному удовлетворению посетителей. залогом коммерческого успеха гостиничного предприятия является умение его владельцев предугадать любое возможное желание потенциального клиента.

Таким образом, качество процесса организации обслуживания в гостиницах влияет на весь процесс функционирования отеля. Для качественного и профессионального обслуживания туристов в гостинице разработаны специальные службы, обеспечивающие предоставление основных гостиничных услуг. Большое внимание уделяется службам, которые непосредственно контактируют с клиентом, и благодаря которым у гостя складывается первое впечатление об отеле.

Деятельность служб ресторана по организации питания может быть представлена в виде цикла, состоящего из стадий закупки продуктов (сырья, полуфабрикатов), их получения и размещения на складе, хранения, передачи на производство, приготовления блюд и последующей продажи их потребителю.

Закупка продуктов у поставщиков является первой стадией указанного цикла. Ресторану приходится работать с многочисленными поставщиками, организуя снабжение сырьем, полуфабрикатами. Эффективно организованное снабжение способствует ритмичной работе производства.

Процесс закупки продуктов включает в себя следующие стадии:

- определение лучших поставщиков;
- своевременное заключение договоров с ними на поставку продуктов;
- установление прочных связей с производством, буфетом и другими подразделениями ресторана, отвечающими за соблюдение требований к продуктам (сырью), напиткам, их качеству.

Основными поставщиками ресторанов являются предприятия-изготовители продовольственных товаров различных форм собственности, оптовые и торгово-закупочные базы, фирмы по поставке полуфабрикатов высокой степени готовности для ресторанов, с которыми заключаются

договора. Рестораны могут закупать продукты на рынках, оптовых рынках, в магазинах, у частных лиц, а также осуществлять заготовки продуктов (соление, консервирование и др.).

В крупных ресторанах создаются отделы снабжения, в небольших ресторанах организацией снабжения занимается менеджер по коммерческой работе. Отдел снабжения, являясь важным звеном микрологистической системы предприятия питания, работает самостоятельно и обеспечивает прохождение материального потока в цепи «снабжение - производство - сбыт».

Логистика – это планирование, организация и контроль всех видов деятельности по перемещению материального потока от места закупки сырья до конечного потребителя. Обеспечение высокой степени согласованности действий по управлению материальными потоками между службой снабжения и службами производства и сбыта продукции являются задачей логистической деятельности предприятия.

В обязанности менеджера, организующего снабжение продуктами (сырьем), входит: определение ассортимента и количества закупаемых продуктов, работа с поставщиками, заключение договоров с ними и контроль за их исполнением, организация доставки, складирования и хранения товаров. Менеджер определяет перечень поставщиков, следит за его изменением и дополнением, руководствуясь ассортиментом, качеством и ценой поставляемой продукции, а также надежностью поставок.

Для рационального использования продуктов, идущих на приготовление блюд заведующий производством делает предварительный прогноз необходимых объемов, обеспечивающих ритмичную работу производства. Предварительные расчеты и прогнозирование количества потребителей, которых предполагается обслужить за предстоящий период, позволяют планировать объемы закупаемых продуктов с учетом необходимых запасов и технологических нормативов по обеспечению условий хранения продуктов: скоропортящихся продуктов – 2-5 дней, нескоропортящихся продуктов – 8-10 дней; молока и кисломолочных продуктов, хлебобулочных изделий – с учетом однодневной реализации.

Получение продуктов и напитков предусматривает своевременное приобретение определенного количества и качества товаров по договорной цене, а также доставку продуктов на склад. При получении продуктов кладовщик должен сверить приходные накладные заказа с фактическим количеством доставленного товара, а также произвести инспекционный контроль качества продуктов, проверить наличие сертификатов качества и других сопроводительных документов.

Размещение и хранение запаса продуктов на складе должно соответствовать суточной потребности ресторана. Для правильного хранения продуктов и напитков складские помещения оборудуют подтоварниками, стеллажами.

Передача продуктов и напитков на производство и в бар осуществляется по накладным с учетом соответствующих наценок на разные виды продуктов и напитков в строго регламентированное время. Отпуск продуктов со склада на производство осуществляют в следующей последовательности: сухие продукты, из охлаждаемых камер и в последнюю очередь – овощи. Для этого используют весоизмерительное оборудование. Периодически проводятся инвентаризации с целью определения количества продуктов на складе и их учета.

Приготовление блюд является главной стадией производственного цикла. При организации процесса приготовления пищи необходимо в максимальной степени использовать оборудование и площади производственных помещений, эффективно управлять трудом персонала, стимулировать его на использование прогрессивных способов обработки продуктов.

Кулинарная продукция изготавливается в соответствии с технологическими картами. В них указываются: наименование блюда, номер и вариант рецептуры, нормы вложения сырья массой нетто на одну порцию, а также дается расчет на определенное количество порций или изделий, приготавливаемых в котлах определенной емкости, указывается выход основного продукта, гарнира, соуса, содержится описание технологии приготовления блюда и его оформления, требования к качеству блюда, трудоемкость изготовления.

В ресторанах разрабатывают технико-технологические карты (ТТК) на новые и фирменные блюда и кулинарные изделия, вырабатываемые и реализуемые только в данном предприятии. Утверждаются ТТК руководителем предприятия общественного питания или его заместителем. Срок действия ТТК определяется этим предприятием.

Технология приготовления блюд и кулинарных изделий, содержащаяся в ТТК, должна обеспечивать соблюдение показателей и требований безопасности, установленных действующими нормативными документами.

В ТТК включают следующие разделы:

- наименование изделия и область применения ТТК;
- перечень сырья, применяемого для изготовления блюда;
- требования к качеству сырья;
- нормы закладки сырья массой брутто и нетто, нормы выхода полуфабриката и готового изделия;
- описание технологического процесса приготовления;
- требования к оформлению, подаче, реализации и хранению;
- показатели качества и безопасности;
- показатели пищевого состава и энергетической ценности.

В разделе «Наименование изделия и область применения» указывают точное название блюда, которое не подлежит изменению без утверждения.

В разделе «Перечень сырья» указывают все виды продуктов, необходимых для приготовления данного блюда; они должны

соответствовать требованиям нормативных документов (ГОСТ, ОСТ, ТУ) и иметь сертификат соответствия и удостоверение качества.

В разделе «Требования к качеству сырья» в обязательном порядке делается запись о том, что продовольственное сырье, пищевые продукты и полуфабрикаты используются для изготовления данного блюда. В разделе «Нормы закладки сырья» указываются нормы закладки продуктов брутто и нетто на 1, 10 и более порций, выход полуфабрикатов и готовой продукции.

В разделе «Описание технологического процесса ...» содержится подробное описание технологического процесса приготовления блюда (изделия), при этом особо выделяются режимы холодной и тепловой обработки, обеспечивающие безопасность блюда (изделия), а также применение пищевых добавок, красителей и др.

В разделе «Требования к оформлению, подаче, реализации и хранению» должны быть отражены особенности оформления и правила подачи блюда (изделия), требования, порядок реализации кулинарной продукции, условия, сроки реализации и хранения, а при необходимости и условия транспортирования.

В разделе «Показатели качества и безопасности» указываются органолептические показатели блюда (изделия): вкус, цвет, запах, консистенция, а также физико-химические и микробиологические показатели, влияющие на безопасность блюда (изделия).

В разделе «Показатели пищевого состава и энергетической ценности» указываются данные о пищевой и энергетической ценности блюда (изделия), которые определяются при организации питания определенных контингентов потребителей (организация диетического, лечебно-профилактического, детского питания).

Каждая технико-технологическая карта имеет порядковый номер, хранится в картотеке предприятия общественного питания.

Подписывает технико-технологическую карту ответственный разработчик.

Производственная программа предприятия является основой оперативного планирования. В ресторанах, где ассортимент блюд достаточно широкий, в меню включают заказные блюда, поэтому заранее планировать количество выпускаемых блюд трудно. Анализ реализуемых блюд по дням недели, декады, месяца, сезона, а также при проведении праздничных мероприятий позволяет правильно планировать завоз продуктов на каждый день.

Меню является «полномочным представителем» ресторана и связующим звеном между предприятием и потребителем. Правильно составленное и красиво оформленное меню с фотографиями блюд способствует продвижению услуги питания ресторана, стимулируя покупательный спрос потребителей. Оно непосредственно влияет на выбор потребителями блюд, а также на количество заказов. Большое значение имеют психологически верно рассчитанные цены блюд и позиционирование блюд в меню (фирменных, от

шеф-повара, национальных, диетических и др.), что оказывает непосредственное влияние на объемы заказов и на уровень доходов предприятия.

Для приготовления блюд используют различные виды оборудования. Это кухонные плиты, пароконвектоматы, пищеварочные котлы и кипятильники, пароварочные шкафы, электрические сковороды, фритюрницы, грили, электромиксеры, холодильные шкафы, слайсеры, машины для резки овощей, производственные столы, моечные ванны, стеллажи.

Продажа – завершающий этап производственного цикла, в ходе которого обслуживающий персонал ресторана реализует потребителю заказанные блюда и напитки по ценам, указанным в меню.

Деятельность ресторана по предоставлению услуги питания будет успешной, если качество блюд выше, чем у расположенных рядом с ним конкурентов. Чем выше уровень обслуживания и класс ресторана, тем глубже специализация работников в приготовлении блюд, лучше условия работы персонала и стабильнее состав поваров.

4.2 Складское и транспортное хозяйство

Транспортное и складское хозяйство предприятия создаются для доставки, складирования и перемещения потребителю различных грузов в соответствии с условиями договоров, в установленные сроки и по оптимальным маршрутам.

Основными критериями функционирования транспортного и складского хозяйства являются качественное и своевременное предоставление услуг по минимально возможной цене.

Транспортное хозяйство является артерией предприятия, связующей материальные потоки. Ритмичность и качество предоставляемых транспортных услуг определяют стабильность и эффективность функционирования предприятия в целом. Транспортные операции являются важной составной частью производственного процесса, причем транспортные средства нередко используются в целях регулирования его хода и обеспечения заданного ритма производства (например, при помощи конвейера). Рациональная организация внутризаводского транспорта, оптимизация грузопотоков и грузооборота способствуют сокращению длительности производственных циклов изготовления продукции, ускорению оборачиваемости оборотных средств, снижению себестоимости продукции, росту производительности труда.

На предприятиях используют различные виды транспортных средств:

- по сфере обслуживания – средства межцехового и внутрицехового транспорта;

- в зависимости от режима работы – транспортные средства непрерывного (конвейерные системы и т. д.) и периодического действия (автомашины, самоходные тележки и др.);
- по направлениям движения – транспортные средства для горизонтального, вертикального (лифты, элеваторы и т. д.) и смешанного перемещения (краны и др.);
- по уровню автоматизации – автоматические, механизированные, ручные;
- по виду перемещаемых грузов – транспортные средства для перемещения сыпучих, наливных и штучных грузов.

Организация транспортного хозяйства предприятия включает выполнение следующих работ:

- 1) Стратегическое планирование обновления транспортных средств.
- 2) Анализ производственной структуры предприятия, разработка и внедрение мероприятий по ее совершенствованию (с точки зрения рациональности транспортных схем, обеспечения прямооточности, пропорциональности, непрерывности и ритмичности производственных процессов).
- 3) Анализ прогрессивности, уровня загрузки и эффективности использования транспортных средств во времени и по производительности.
- 4) Выбор и обоснование использования транспортных средств.
- 5) Расчет норм и нормативов расхода (потребности) в материальных ресурсах на ремонтно-эксплуатационные нужды транспортного хозяйства.
- 6) Составление балансов грузооборота (по горизонтали указываются отправители грузов, по вертикали – их получатели).
- 7) Проектирование схем грузопотоков.
- 8) Оперативно-календарное планирование транспортных операций.
- 9) Диспетчирование работы транспорта предприятия.
- 10) Учет, контроль и мотивация повышения качества и эффективности работы транспортного хозяйства.

Основными направлениями повышения качества и эффективности работы транспортного хозяйства являются:

- углубление предметной и функциональной специализации производства, развитие кооперирования;
- повышение уровня автоматизации производства и управления;
- сокращение среднего возраста транспортных средств и увеличение удельного веса прогрессивных транспортных средств;
- совершенствование нормирования, учета и контроля использования транспортных средств, мотивация повышения их эффективности;
- анализ соблюдения принципов прямооточности, пропорциональности и непрерывности производственных процессов, разработка и внедрение соответствующих мероприятий.

Складское хозяйство предприятия выполняет функции по хранению, учету и контролю движения материально-технических ресурсов, по

ступающих на предприятие, и готовой продукции. Эти функции складское хозяйство должно выполнять качественно, в установленные сроки и с минимальными затратами. Эти три показателя и являются собственно критериями функционирования складского хозяйства. В зависимости от объема работ склады могут быть

1) Общезаводские склады, которые в свою очередь подразделяются на:

- материальные (склады основных и вспомогательных материалов, топлива, лесоматериалов);
- полуфабрикатов и заготовок для хранения материалов, прошедших соответствующую обработку в одних цехах и предназначенных для обработки в других. Это склады черновых заготовок, выпускаемых заготовительными цехами, склады готовых деталей, выпускаемых обрабатывающими цехами и идущих в сборку;
- производственные, обслуживающие производственный процесс;
- готовой продукции, принимающие от цехов готовую продукцию, производящие упаковку и отправку ее потребителю;
- отходов и вторичного сырья;
- хозяйственные, предназначенные для хранения тары, спецодежды, хозяйственных материалов, рабочего инвентаря и т. п.

Расположение складов зависит от характера материальных ценностей и их значения. Так, материальные и производственные склады необходимо размещать ближе к цехам-потребителям, с тем, чтобы обеспечить наименьший путь прохождения грузов. Склады готовой продукции размещают ближе к сборочным цехам.

По своей конструкции склады бывают

- 1) Открытые.
- 2) Полуоткрытые.
- 3) Закрытые.
- 4) Специальные.
- 5) Цеховые склады, к которым относят

- материальные,
- промежуточные,
- склады готовых деталей,
- комплекточные и специальные.

Организация складского хозяйства включает следующие работы:

1) Анализ производственной структуры предприятия на предмет прямоточности, пропорциональности, непрерывности и ритмичности производственных процессов.

2) Определение номенклатуры и типа складских помещений.

3) Разработка схем размещения новых складских помещений, их проектирование, строительство.

4) Разработка оперативно-календарных планов работы складских помещений .

5) Организация учета и контроля движения материальных потоков через склады.

6) Организация выдачи и доставки грузов потребителям.

7) Анализ эффективности работы складского хозяйства, разработка и внедрение предложений по улучшению его работы.

Направления повышения эффективности работы складского хозяйства примерно те же, что и для транспортного хозяйства.

4.3 Лифтовое хозяйство

Лифтовое оборудование состоит из многих элементов: всем известной кабины, которая подвешена в шахте с помощью систем тросов и противовесов, лебедки со шкивами, электродвигателя, устройства автоматики, дверей кабины и этажных дверей, лифтовой шахты и закрепленных в ней направляющих. Особое значение имеют система связи с диспетчером и устройства безопасности – ловители, тормоза и т. п. В современных лифтах управление электродвигателями лебедок осуществляется посредством частотных преобразователей, благодаря которым достигается высокая плавность хода кабины, особенно при пусках и остановках.

В монолитных домах шахты лифтов представляют собой несущую конструкцию, они находятся в центральной части здания, составляя тем самым его остов. Эти конструкции не имеют общих стен с жилыми помещениями, из соображений снижения шумов в них. Лифтовые шахты заканчиваются на чердаке здания, где размещается машинное отделение – помещение, в котором смонтировано лифтовое оборудование. В некоторых зданиях для машинного отделения оборудуется отдельное помещение на крыше здания.

Машинное отделение является специальным помещением, снабженным датчиком несанкционированного проникновения. Доступ в машинное отделение лифтов имеет только персонал обслуживающей организации. У ряда современных лифтов оборудование бывает достаточно компактным и не требует специального помещения.

Техническое обслуживание лифтового оборудования осуществляется специализированными организациями, имеющими допуски на данные виды работ. Известны случаи, когда допуски имеются непосредственно у крупных управляющих компаний и даже ТСЖ, но это скорее исключение из общего правила. Чаще всего основная задача руководителя УО – это выбрать на рынке (а таковой существует в этой сфере) подходящую обслуживающую организацию и заключить с ней договор.

При заключении договора надо обратить особое внимание на разделение работ по ТО лифтов на текущие (входят в состав работ по договору) и капитальные, которые оплачиваются отдельно. К таковым, например, относится замена тросов, шкивов, частотных преобразователей, элементов

кабины, устройств автоматики и пр. При планировании затрат надо закладывать некую сумму (точного размера никто наперед не знает) на срочные работы капитального характера. Разумнее всего решать такого рода проблемы (они возникают не только с лифтами) с помощью отдельного резервного фонда.

Договор на ТО, однако, не снимает всех проблем с УО. Прежде всего необходимо застраховать, в соответствии с законодательством, лифты и организовать их текущую эксплуатацию. Ответственный за эксплуатацию лифтов назначается приказом по организации, в его круг обязанностей входят осмотры кабины, дверей на этажах, контроль работоспособности линии связи из кабины, наличия в кабине текста правил пользования лифтом. Осуществляется также общий контроль за исправной работой лифта, такой как открывание дверей, отсутствие посторонних шумов, плавность хода кабины, работа приказных кнопок вызова и выбора этажа.

Уборка кабины лифта – также неперемнная часть его эксплуатации. Чрезмерная грязь и пыль приводят к преждевременному износу деталей лифтового оборудования, в первую очередь тросов и шкивов. Рекомендуем влажную уборку пола кабины лифта производить ежедневно, а при большой нагрузке – и 2 раза в день. В период массового ремонта квартир в новостройках кабины лифтов обычно закрывают от повреждений картоном, оставляя при этом вентиляционные отверстия открытыми. При перевозке сыпучих материалов (цемент) пол следует застилать полиэтиленовой пленкой. Груз по кабине, во избежание ее перекосов, необходимо распределять равномерно, при этом желательно не эксплуатировать лифт на предельных нагрузках.

Кабина лифта должна останавливаться на каждом этаже, перепад высот пола этажа и кабины лифта не должен превышать 1 см. При наличии неполадок в работе или даже подозрения о таковых необходимо вызывать механика обслуживающей организации для внеочередной проверки лифта. Обязанность специализированной организации проводить внеочередные проверки необходимо предусмотреть в тексте договора.

Нормы законодательства обязывают ежегодно проводить техническое освидетельствование лифтового оборудования. Оно проводится особыми структурами – организациями, имеющими лицензию на данный вид работ. Такие организации вправе указать на существующие недостатки оборудования, обязать обслуживающую организацию устранить их. По итогам этой работы собственнику лифта выдается акт технического освидетельствования.

До недавнего времени еще одной обязанностью УО было назначение лица, ответственного за промышленную безопасность опасного производственного объекта. То же самое оборудование в офисных зданиях остается опасным производственным объектом. Страхование лифтового оборудования от нанесения ущерба пользователям остается обязательным в любом случае.

Собственник объекта (или УО) для эксплуатации лифтового оборудования должен иметь следующие документы:

- паспорт лифта (от завода-изготовителя);
- инструкцию по эксплуатации лифта;
- проектно-техническую документацию на лифтовое оборудование;
- акт допуска лифтового оборудования в эксплуатацию;
- акт периодического технического освидетельствования лифта (1 раз в год);
- договор на ТО лифта со специализированной организацией;
- полис обязательного страхования гражданской ответственности владельца лифта;

• документ на право управления ОИ МКД – лицензию УО, протокол общего собрания собственников помещений, свидетельство о регистрации ТСЖ;

• приказ руководителя о назначении ответственного за эксплуатацию лифта.

• Межгосударственный стандарт ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-эксплуатационное обслуживание. Классификация гостиниц» предусматривает обязательное наличие лифтов в гостиницах высотой более одного, двух и трех этажей в зависимости от их категорийности.

• Лифтами называются подъемные устройства циклического действия, предназначенные для вертикального транспорта людей и грузов в зданиях различного назначения.

• 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 погрузо-подъемности.

• В состав лифта входят: подъемная лебедка, смонтированная в машинном отделении; металлические направляющие, по которым движется кабина лифта с ловителями на случай обрыва каната; кабина лифта; противовесы, предназначенные для обеспечения плавного хода лифта, которые крепятся при помощи тросов, переброшенных через специальные блоки. Движение кабины лифта осуществляется в специальной шахте.

• 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.

• Организация технического обслуживания лифтов включает:

- · приемку вновь смонтированных лифтов;
- · регистрацию лифтов;
- · техническое освидетельствование лифтов;
- · технический надзор за лифтами;
- · текущий и капитальный ремонт лифтов.

- Регистрации в органах Госгортехнадзора подлежат вновь установленные и принятые от монтажной организации лифты грузоподъемностью свыше 160 кг, а также лифты, находящиеся в эксплуатации, но нуждающиеся в реконструкции. При регистрации лифтов после реконструкции, к их паспортам должны быть приложены заключения специализированной приемной организации, подтверждающей необходимость реконструкции, а также соответствующие новые чертежи и описания.

- Для регистрации лифтов в местных органах технического надзора предоставляются следующие материалы:

- письменное заявление руководства гостиницы – владельца лифтов;
- типовые паспорта на каждый лифт;
- акты технической готовности и приемки лифтов;
- документ, подтверждающий наличие у владельца и у специализированной организации, осуществляющей обслуживание лифтов, обученного и аттестованного персонала для круглосуточной работы.

- Техническое освидетельствование лифтов производится:

- после установки нового лифта и регистрации его в местных органах технического надзора;

- периодически, не реже чем через 12 месяцев, независимо от срока и режима работы лифта;

- после реконструкции лифта;

- при замене отдельных деталей, канатов, ловителей, органичителей скорости, гидравлического буфера и капитальном ремонте лебедки, тормоза;

- после изменения электрической схемы управления;

- после замены электрической проводки цепи управления.

- Обслуживание лифтов обеспечивается электромеханиками не моложе 18 лет, прошедшими медицинское освидетельствование и имеющими практический стаж работы с лифтами не менее шести месяцев.

- Надзор за лифтами включает в себя технический контроль за работой механизмов и аппаратов, состоянием лифтовых шахт и приямков, наблюдение за работой обслуживающего персонала, соблюдение правил устройства и безопасной эксплуатации лифтов (ПУБЭЛ), проведение осмотров, текущего ремонта, регулировки, наладки и соблюдение сроков освидетельствования лифтов.

- До включения лифтов в работу необходимо составить должностные инструкции для всего персонала, задействованного в эксплуатации лифтов. Допуск к работе персонала с лифтом должен оформляться приказом по гостинице.

- Капитальный ремонт лифтов должен производиться специализированной организацией или технической службой гостиницы под руководством лица, ответственного за исправное состояние и безопасное действие лифтов.

- После окончания всех работ по монтажу лифт можно опробовать, управляя им из кабины, а также путем нажатия вызывных кнопок, установленных на этажах гостиницы. Если лифт удовлетворительно работает после обкатки, его предъявляют к техническому освидетельствованию, проводят статические и динамические испытания. Для этой цели владелец должен подготовить груз.

- При статическом испытании кабину загружают грузом, масса которого в два раза превышает грузоподъемность лифта. С таким грузом кабина должна находиться в неподвижном состоянии в течении 10 минут. При этом кабина не должна произвольно опускаться. Таким образом проверяется действие тормозов механических узлов лифта.

- Для динамического испытания лифта кабину загружают грузом, масса которого должна быть на 10процентов больше грузоподъемности лифта.

- С таким грузом проверяют действие ловителей, тормозов и буферов при рабочей скорости.

- Результаты статических и динамических испытаний инспектор государственного технического надзора заносит в паспорта лифтов и дает письменное разрешение на эксплуатацию.

При выборе системы лифтового оборудования необходимо учитывать несколько моментов.

Тип привода

Электрический лифт – классический вариант конструкции подъемника с тяговыми канатами и двигателем. Подробнее – в «электроприводных лифтах».

Гидравлический лифт – “выталкивается” выжимным штоком за счет давления масла. И электрические, и гидравлические лифты одного класса очень близки по своим основным характеристикам: грузоподъемности, скорости передвижения, уровню шума, оснащенности и т. д. Заметных внешних различий так же может и не быть. Однако, имеются эксплуатационные различия. Так, скорость электрических лифтов выше, нет ограничений по высоте подъема. Гидравлические, при прочих равных условиях, обладают большей грузоподъемностью, при отключении плавно опускаются до 1-го этажа за счет автономного аварийного питания, а машинное отделение может быть удалено от шахты на сколь угодно большое расстояние. Описание гидравлических лифтов ищите здесь.

Пневматические лифты – приводятся в движение при помощи воздушного давления, без использования кабелей, блоков и поршней. Они легче в установке и идеальны для существующих домов благодаря, их компактной конструкции. Подробнее можете прочитать в разделе «Пневматические лифты для коттеджа».

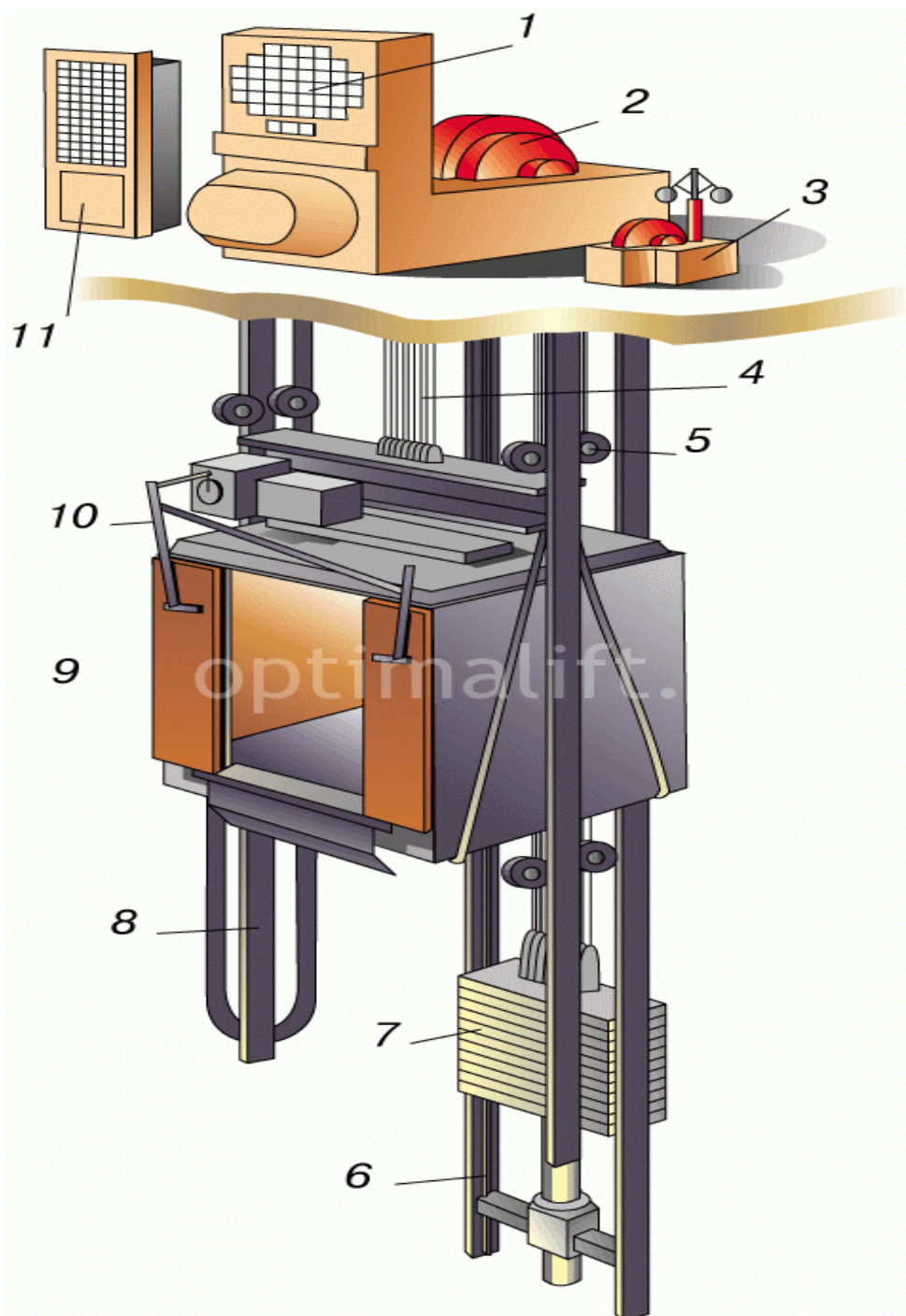


Рисунок 8. Автоматический пассажирский лифт (схема):
 1 – компьютер, управляющий работой лифта; 2 – двигатель; 3 – исполнительная система управления лифтом; 4 – тросы подвески кабины; 5 – направляющие ролики; 6 – направляющие рельсы противовеса; 7 – противовес; 8 – направляющие рельсы кабины лифта; 9 – кабина; 10 – механизм открывания дверей кабины; 11 – банк памяти поэтажных данных.

Вид транспортируемого груза

По виду транспортируемых грузов лифты подразделяются:

Пассажирские

По назначению:

- для жилых зданий;

- общественных зданий;
- зданий промышленных предприятий.
- для малоэтажных жилых зданий (коттеджей) электрические или гидравлические с этажностью до 5 этажей и со скоростью до 0,63 м/с ;
- для транспортировки больных, в том числе на транспортных средствах и с сопровождающим персоналом; этими лифтами управляет лифтер – больничные лифты;
- инвалидные, представляющие собой пассажирские лифты самостоятельного пользования, служащие для подъема и спуска пассажиров с нарушением функций опорно-двигательного аппарата на инвалидных колясках.

В пассажирском лифте допускается перевозка легких грузов и предметов домашнего обихода при условии, что их общая масса вместе с пассажиром не превышает грузоподъемности лифта. Перевозка взрывоопасных и легко-воспламеняемых предметов запрещено.

Грузовые

обычные грузовые (грузоподъемность 250 – 5000 кг);

- грузовые малые, предназначенные для подъема и спуска небольших грузов. Для исключения транспортировки в них людей кабину рассчитывают на перевозку грузов массой не более 250 кг, а ее высота не должна превышать 1250 мм;

- тротуарные, у которых кабина выходит из шахты через расположенный в ее верхней части люк. Эти лифты применяют на складах с большими подземными хранилищами для спуска и подъема автомобилей с грузом, на подземных автостоянках, в магазинах для перемещения грузов с улицы в подвал и т.д.

По способу обслуживания различают лифты самостоятельного пользования, которыми управляет сам пассажир, и лифты, управляемые проводником и всегда сопровождающие груз.

По скорости движения кабины лифты подразделяют на тихо-ходные (до 1,0 м/с), быстроходные (от 1,0 до 2,0 м/с), скоростные (от 2,0 до 4,0 м/с) и высокоскоростные (свыше 4,0 м/с).

В соответствии с типом привода подъемного механизма лифты могут быть электрическими (с приводом от электродвигателя переменного или постоянного тока) и гидравлическими (с приводом в виде подъемного гидроцилиндра или лебедки с гидродвигателем вращательного типа).

В зависимости от дизайна:

Видовые лифты

- в панорамной шахте
- в остекленной шахте;

Невидовые лифты – в глухой шахте (кирпичная, железобетонная, блочная и пр.) ;

Машинное помещение

Машинное помещение лифта может быть выполнено:

- с верхним машинным помещением (над шахтой);
- с нижним машинным помещением (под шахтой или сбоку от нее)
- без машинного помещения (машинное помещение расположено в габаритах шахты, обычно наверху).

Двери шахты и кабины лифта

По конструкции дверей шахты и кабины различают лифты:

- с распашными дверями;
- вертикально– или горизонтально–раздвижными дверями (обычно для малых грузовых лифтов).

По виду привода дверей существуют лифты:

- с ручным приводом (двери шахты и кабины открывает сам пассажир);
- полуавтоматический привод шахтных дверей (двери открываются вручную, а закрываются автоматически с помощью доводчика);
- автоматическим приводом;
- комбинированным приводом (двери кабины – автоматический привод, двери шахты – ручные).

Лебедка лифта

Лебедка электрического лифта может быть выполнена с редуктором или без него (безредукторная лебедка).

Лифты с гидроцилиндром подразделяются на следующие виды:

Конструкция гидроцилиндра

- лифты с одноступенчатым гидроцилиндром;
- лифты с телескопическим гидроцилиндром.

По способу передачи движения от плунжера гидроцилиндра кабине:

- лифты с гидроцилиндром прямого действия;
- лифты не прямого действия, с канатным мультипликатором.

Расположение гидроцилиндра

По характеру расположения гидроцилиндра относительно кабины:

- лифты с центральным расположением;
- лифты с боковым расположением.

Типы управления

Лифты имеют следующие виды управления:

- внутреннее, при котором им управляют из купе кабины;
- наружное – осуществляется с остановочных площадок;
- смешанное – из купе кабины и с остановочных площадок.

Различают системы управления, обеспечивающие:

- простое раздельное управление, при котором регистрируется и реализуется только одна команда (вызов или приказ);
- собирательное управление, при котором регистрируются все команды, а их выполнение осуществляется в соответствии с программой работы лифта. При этом могут совершаться попутные остановки по вызовам или приказам. Для лифтов жилых зданий попутные остановки по вызовам выполняются только при движении кабины вниз, а в общественных зданиях – в обоих

направлениях. По приказам попутные остановки предусмотрены во всех лифтах в обоих направлениях;

- одиночное управление (управление одним лифтом);
- групповое – управление группой лифтов, расположенных в одной шахте, обслуживающих одни и те же этажи и имеющих одинаковую скорость. Разновидностью группового управления является парное управление лифтами, применяемое в жилых зданиях повышенной этажности.

4.4 Организация охраны труда, техники безопасности и мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах

Наиболее серьезной опасностью для жизни и здоровья гостей и персонала отеля, сохранения их имущества, а также имущества и здания отеля пожары. Поэтому в гостиничных хозяйствах важное значение имеет обеспечение защиты зданий, помещений и людей от пожара.

Частыми причинами возникновения пожаров в гостиницах является неосторожное обращение с огнем, неисправность электросетей и электрооборудования, нарушение технологического процесса и правил эксплуатации, несоблюдение мер пожарной безопасности при ремонтных и других видах работ.

Целью пожарной безопасности предприятия гостиничного хозяйства является предупреждение возникновения пожара на определенном действующим нормативам уровне, а в случае возникновения пожара - ограничение его распространения, своевременное выявление, тушения пожара, защита людей и материальных ценностей.

Должны создаваться системы предотвращения пожара - совокупность средств и организационных мероприятий, предназначенных для создания условий, при которых вероятность возникновения и (или) развития пожара не превышает нормированное допустимое значение (ДСТУ 2272: 2006).

Основными исходными данными при разработке комплекса технических и организационных решений по обеспечению нужного уровня пожарной безопасности в каждом конкретном случае является действующая законодательная нормативно - техническая база по вопросам пожарной безопасности, взрывопожароопасные свойства материалов и веществ и особенности предприятия гостиничного хозяйства.

Процесс создания системы противопожарной безопасности в гостиницах состоит из следующих этапов:

- 1) проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в отеле
- 2) проведение противопожарной подготовки работников;
- 3) проведение противопожарной профилактики.

Проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в отеле предусматривает такую последовательность действий.

Руководитель предприятия гостиничного хозяйства, который в соответствии с действующим законодательством несет ответственность за обеспечение пожарной безопасности, приказом назначает ответственного за организацию мероприятий по обеспечению противопожарной безопасности отеля. Назначаются также ответственные за пожарную безопасность в каждом подразделении отеля. Таблички с указанием лиц, ответственных за пожарную безопасность, вывешиваются на видных местах. Разрабатываются правила, положения пожарной безопасности для каждого подразделения и инструкции по мерам противопожарной безопасности на каждом рабочем месте. Создаются пожарные боевые расчеты из числа дежурных администраторов, дежурных менеджеров, работников службы безопасности отеля и другого дежурного персонала, осуществляющих круглосуточный контроль за пожарной безопасностью. Разрабатывается система оповещения в случае возникновения пожара. Расписываются основные обязанности каждого члена пожарного боевого расчета во время пожара. После сигнала пожарной тревоги по системе оповещения все лица, назначенные приказом директора ответственными за пожарную безопасность, должны прибыть в гостиницу, выяснить причину тревоги, начать эвакуацию людей, а также принять все необходимые меры для тушения и предотвращения распространения огня до прибытия пожарных.

Проведение противопожарной подготовки работников

Противопожарная подготовка состоит из противопожарного инструктажа (вводного, первичного и повторного) и занятий по программе пожарно-технического минимума.

Вступительный и первичный инструктажи по пожарной безопасности проводятся при приеме на работу.

Первичный и повторный инструктажи проводит на рабочем месте лицо, ответственное за пожарную безопасность в этом разделе

Занятия по пожарно-техническому минимуму проводятся по специально утвержденной директором гостиницы программе с работниками инженерно-технической службы и с материально-ответственными лицами. По окончании обучения проводится зачет, результаты которого заносятся в ведомость.

Для обеспечения строгого противопожарного режима в гостиницах разрабатываются специальные памятки, в которых преподают основные рекомендации по мер пожарной безопасности и правила поведения при пожаре. Эти достопримечательности находятся в каждом номере в папке с рекламными материалами. Не всегда гость заглядывает в эту папку, поэтому в некоторых отелях высокого класса для ознакомления с правилами используют гостиничный видеоканал.

Противопожарная профилактика - это комплекс организационных и технических мероприятий по предупреждению, локализации и ликвидации пожаров, а также по обеспечению безопасной эвакуации людей и материальных ценностей в случае пожара.

Противопожарная профилактика заключается в профилактике пожаров на этапе проектирования и строительства, применении системы автоматической пожарной сигнализации, использовании средств и систем пожаротушения, применении системы оповещения о пожаре, отработке системы действий в случае пожара и эвакуации людей.

Профилактика возникновения пожаров в отеле начинается еще на этапе проектирования и строительства здания гостиницы (СНШ 2.08.02, ВСН 62. СНШ 2.07.01). Правилами пожарной безопасности для отеля предусматривается специальное планировка дома, создание противопожарных преград, отсеков, изолированных негорючими конструкциями. С помощью противопожарных стен, перекрытий, дверей можно в пределах одного здания или сооружения изолировать пожароопасные помещения и не допустить распространения огня в случае его возникновения.

Средства и системы пожаротушения

1. Установка автоматического газового пожаротушения. Устройства газового пожаротушения устанавливаются в помещениях трансформаторной подстанции и главного распределительного щита, а также в помещении хранения дизельного топлива. Устройства срабатывают от дымовых и тепловых датчиков, расположенных в этих помещениях. При этом сигнал о пожаре поступает на пульт ЦДЛ.

2. Установка автоматического водяного пожаротушения. Установка автоматического водяного пожаротушения - это целая сеть труб, заполненных водой под давлением, расположенных во всех коридорах и помещениях отеля. На трубах находятся спринклерные головки-распылители. Основным рабочим элементом является легкоплавкий замок в этой головке, что при температуре 50 ° С плавится, и вода через распределитель покрывает определенную площадь горящего помещения.

Внутренний противопожарный водопровод. На вертикальных трубопроводах на всех этажах должны быть смонтированы внутренние пожарные краны (патрубок с вентилем), к которым присоединены пожарные рукава с патрубками. Пожарный рукав должен быть смотан, положенный с патрубком к чехлу, который расположен в специальной нише, и закрыт дверцей с условным обозначением. Длина каждого рукава - 20 м. Места их расположения в отеле должны быть указаны на поэтажных планах эвакуации.

4. Водяные завесы. Для защиты от распространения пламени при развитой пожара на всех этажах отеля могут быть предусмотрены водяные завесы. Пуск воды осуществляется вручную.

Система оповещения о пожаре и управления эвакуацией

Система оповещения гостей о пожаре и управления эвакуацией является составной частью системы противопожарной защиты отеля. В отелях высокого класса система оповещения гостей о пожаре находится на ЦДЛ. После того, как боевой расчет выяснил, что причиной срабатывания

пожарной сигнализации, действительно стал пожар, включается система оповещения о пожаре.

При этом автоматически включаются звонки и зуммеры тревоги, а также все телевизоры для гостей (или переключаются на гостиничный канал, если они уже были включены). Это позволяет более конкретно, с учетом сложившейся обстановки, донести информацию до гостей и предотвратить панику. На экранах телевизоров освещается текст национальной, английской, немецкой, французской языках. Кроме текста на экране телевизоров в номерах освещается план эвакуации для каждого этажа. Передать необходимую информацию можно также через громкоговорители в номерах.

Эвакуацию можно начинать с этажа, на котором возник пожар, из расположенных выше этажей или из отеля в целом (в зависимости от обстановки в зоне горения), используя подачу звонков и зуммеров тревоги. Поэтому перед принятием решения об эвакуации гостей и персонала необходимо знать ситуацию в зоне пожара.

Решение о включении системы оповещения людей о пожаре и эвакуации принимает дежурный менеджер (начальник смены пожарного боевого расчета) или дежурный по гостинице.

Эвакуация гостей осуществляется в соответствии с имеющимися во всех номерах планами эвакуации, а персонала отеля - согласно специальным памятникам, имеющимся во всех отделах, службах и подразделениях.

Эвакуационное освещение и световые указатели направления эвакуации должны быть включены постоянно, круглосуточно.

4.5 Телекоммуникационные системы гостиниц. Оснащение конференц-залов

Под телекоммуникационными системами понимаются системы, связанные с возможностью передачи аудио-, видео- и других видов информации с помощью различных электромагнитных процессов.

Оснащение гостиниц телекоммуникационными системами и оборудованием позволяет решить вопрос с внедрением в деятельность гостиницы современных информационных технологий.

В гостиничных комплексах осуществляется использование отдельных компьютеров, видеокommunikаций и программ, объединённых в систему.

Внедрение информационных технологий в сфере гостеприимства проходит в несколько этапов.

Первый этап – создание автоматизированных рабочих мест для персонала гостиницы, например, бухгалтера, портье и др.

Второй этап – автоматизация внутрифирменной деятельности, которая включает:

- автоматизацию каждого направления деятельности;

- создание единого программного средства, осуществляющего управление всеми (или почти всеми) направлениями деятельности гостиницы.

Третий этап – интеграция (объединение) всех информационных систем и видов деятельности гостиницы в единую автоматизированную систему управления предприятием.

Для успешного функционирования всех отделов и служб гостиничного предприятия и управления ими необходимо внедрение следующих информационных систем:

- интегрированной информационной системы коммуникаций;
- комплексной системы обеспечения безопасности;
- комплексной системы оснащения конференц-залов;
- системы сервиса;
- системы жизнеобеспечения гостиницы – состоит из систем диспетчеризации инженерного оборудования, энергообеспечения, создания микроклимата в помещениях;

Интегрированная информационная система коммуникаций

Интегрированная информационная система коммуникаций может состоять из:

- структурированной кабельной сети;
- местной гостиничной телефонной сети на базе мини-АТС;
- локальной компьютерной сети;
- системы внутренней радиотелефонной связи, а также радиотелефонной связи с мобильными объектами.

Структурированная кабельная сеть

Основой современных сетей, в первую очередь телефонной и компьютерной, являются структурированные кабельные сети (СКС). Основная идея построения СКС – интеграция (объединение) сетей гостиницы.

СКС обычно состоят из вертикальной (межэтажной) проводки выполняемой с помощью оптического кабеля и горизонтальной (внутриэтажной) разводки. Все кабели заканчиваются розетками, к которым подключается либо телефонный аппарат, либо сетевой адаптер компьютера и т.д

Телефонная сеть гостиницы

Во многих гостиницах сегодня используют мини-АТС.

Мини-АТС – это специализированный компьютер, в который заводятся внешние телефонные линии и от которого отходят линии внутренней связи.

Преимущества мини-АТС:

- позволяет отказаться от части городских номеров, при этом большое количество внутренних абонентов может бесконфликтно пользоваться небольшим количеством внешних линий. Наиболее оптимальный вариант, когда на один внешний номер приходится шесть внутренних абонентов;

- позволяет гостинице сделать свою телефонную связь современной и использовать ее максимально эффективно;
- предоставляет всем своим абонентам современный сервис, не требуя при этом каких-либо специальных телефонных аппаратов;
- производит тарификацию, т.е. регистрацию телефонных переговоров с указанием внутреннего номера, использованной линии, даты, времени, набранного номера и продолжительности разговора. Все междугородные и международные разговоры фиксируются. При этом компьютер делает распечатку счета за разговор по тарифу городской АТС или по тарифу, установленному в данной гостинице.

Использование мини-АТС помимо прямой экономии на покупке городских номеров и регулярной их оплате позволяет реализовать следующие сервисные функции, которые не предоставляются городскими АТС:

- переадресация вызова;
- подключение к разговору нескольких абонентов (конференц- связь);
- вмешательство к занятому абоненту (экстренная связь);
- проведение селекторных совещаний;
- автодозвон по городским, междугородным, международным линиям;
- прием и отправка документов без повторного дозвона переключением на факс-аппарат;

Мини-АТС рассчитаны на небольшое количество абонентов и могут быть установлены в малых и средних гостиницах.

Цифровые мини-АТС обладают гораздо большими возможностями, компактны и надежны.

Локальная компьютерная сеть

Никакая гостиница в современном мире высоких технологий не может существовать без выхода в глобальную компьютерную сеть Интернет. Доступ к этой сети дает практически неограниченные возможности по поиску деловых партнеров, налаживанию партнерских отношений, рекламе и продвижению своих услуг, также есть возможность связи с непосредственными клиентами, минуя многочисленных посредников, что снижает себестоимость услуги.

Необходимо также наличие компьютерной системы бронирования, которая позволяет бронировать и резервировать места в гостинице в зависимости от потребностей гостей и возможностей гостиницы.

Все автоматизированные рабочие места гостиницы объединяются в локальную компьютерную сеть, которая облегчает взаимодействие между отделами, уменьшая количество времени для обеспечения коммуникации, и позволяет более эффективно наладить работу всей гостиницы.

Локальная компьютерная сеть включает в себя:

- персональные компьютеры и периферийные устройства;
- сетевые адаптеры для ПК и сетевые кабели;

- сетевое оборудование – концентраторы и коммутаторы, которые соединяют между собой ПК и периферийные устройства;
- сетевую операционную систему.

Система оснащения конференц-залов

В настоящее время в гостиницах большое внимание уделяется конгрессному бизнесу как источнику высокого и, главное, стабильного дохода. Гостиницы вкладывают большие суммы в постройку новых помещений для проведения семинаров и конференций и модернизацию существующих.

Конференц-зал должен иметь фойе, помещение для регистрации участников и весь комплекс необходимых вспомогательных помещений.

Современные конференц-залы оснащены установками климат-контроля, регулируемым освещением, аудиовизуальным и презентационным оборудованием, в том числе для проведения видеоконференций.

К презентационному и аудиовизуальному оборудованию конференц-залов относятся следующие технические средства.

1. Мультимедиа и видеопроектор, позволяющий показывать на большом экране информацию с персонального компьютера или видеомэгаффона.

2. Видеомэгафон для просмотра видеокассет.

3. Графопроектор для отображения информации с прозрачных пленок – слайдов на экран, белую стену и т.п. Благодаря использованию специальных устройств графопроектор может также отображать информацию, поступающую из персонального компьютера.

4. Визуайлер – портативная настольная видеокамера, предназначенная для оперативной демонстрации на большом экране (через видео- и мультимедиапроектор) разнообразных документов и иллюстраций.

5. Интерактивная доска, обеспечивающая считывание и воспроизведение информации, наносимой на доску специальным маркером или электронным карандашом.

6. Персональный компьютер, предназначенный для сбора, хранения и обработки информации.

7. Переносной компьютер, позволяющий использовать его в мобильном состоянии.

8. Активные колонки, подключаемые к обычному или переносному ПК для обеспечения звукового сопровождения.

9. Микрофон, используемый вместе с усилителями и прочей акустической аппаратурой для обеспечения нормальной слышимости в помещении.

10. Устройства для синхронного перевода.

Система информационного сервиса в жилых номерах гостиницы

Гостиницы должны быть оснащены инженерными коммуникациями и оборудованием, обеспечивающим радиовещание и телевидение.

Радиовещание в гостиницах может осуществляться от городской радиотрансляционной сети и системы внутреннего радиовещания, дающей возможность радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты.

Система телевизионного вещания в современных гостиницах предлагает большой спектр услуг, рассчитанных на самого взыскательного потребителя.

Трансляция может обеспечиваться от городской телевизионной сети, системы спутникового телевидения, позволяющей принимать программы основных телекомпаний мира, кабельного телевидения, гостиничного видеоканала, коммерческого канала.

Гостиничный видеоканал используется для передачи гостям различных сообщений, информации об услугах, предлагаемых гостиницей, о порядке действий в чрезвычайных ситуациях и др.

Коммерческий видеоканал транслирует телепередачи развлекательного характера за дополнительную плату.

В номерах низких категорий телевизоры устанавливают по просьбе гостя за дополнительную плату.

В номерах высших категорий устанавливают цветные телевизоры с дистанционным управлением и приемом программ основных телекомпаний.

В одно- и двухместных номерах не рекомендуется устанавливать крупногабаритные телевизоры. Для удобства ремонта ассортимент телевизоров должен быть минимальным.

Техническое обслуживание и ремонт теле- и радиоаппаратуры можно проводить с помощью подрядных специализированных организаций по договору или собственными специалистами.

Система жизнеобеспечения гостиниц

С целью централизации управления и контроля за работой инженерного оборудования при помощи средств автоматики, телемеханики и связи в современных крупных гостиницах организуется диспетчерская служба.

На диспетчерском пульте должны быть установлены приборы и оборудование, позволяющие постоянно наблюдать за работой всех систем жизнеобеспечения гостиницы (котельной, систем отопления, водоснабжения, вентиляции, кондиционирования, электроснабжения, телекоммуникаций), и в случае необходимости принимать экстренные меры реагирования.

Контрольные вопросы:

1. Основные и вспомогательные службы гостиничного комплекса и ресторана.

2. Складское и транспортное хозяйство

3. Лифтовое хозяйство

4. Организация охраны труда, техники безопасности и мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах

5. Телекоммуникационные системы гостиниц. Оснащение конференц-залов

5 ТЕХНИЧЕСКАЯ ЭСТЕТИКА И ДИЗАЙН В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОМ КОМПЛЕКСЕ

5.1 Фирменный стиль, техническая эстетика и дизайн в гостинично-ресторанном комплексе

Эстетическая культура гостинично-туристского сервиса – это наивысший уровень создания и использования эстетических ценностей работниками гостинично-туристского комплекса в процессе обслуживания гостей (туристов).

Дизайн – это творческая деятельность, направленная на формирование и упорядочивание предметной среды с целью достижения единства ее функциональных и эстетических аспектов. Вопросами эстетических проблем предметной среды занимаются специалисты – дизайнеры. Главная цель их деятельности – забота о человеке (работнике). Она проявляется в улучшении внешнего вида продукта (услуг) и оборудования, обеспечении комфорта для посетителей и оптимальных условий труда и отдыха работников гостинично-туристского комплекса. Дизайнер призван согласовать красоту с пользой, форму с назначением изделия. При разработке изделия(оборудования) дизайнер так же принимает во внимание как требования пользователя(эстетическое совершенство, удобство эксплуатации), так и требования производства(технологичность, экономичность).

По интерьеру гостинично-туристского комплекса посетители нередко составляют мнение и о его работниках, и о культуре обслуживания в нем. Например, интерьер номерного фонда в гостиницах должен создавать комфортные условия для гостей. Загроможденность и теснота не соответствуют требованиям красоты и целесообразности, по этому не следует располагать в номерах (служебных помещениях) ненужные предметы. К примеру, излишнее количество колонн в холе гостиницы можно «обойти», покрасив их в спокойные тона или скрыв при помощи зеркал. В этом случае зеркала станут одновременно и украшением помещения. Каждый интерьер должен иметь свой композиционный центр, концентрирующий на себе внимание.

Освещение в интерьере используют не только с утилитарной целью, оно также служит средством эстетического оформления того или иного помещения. Освещение должно быть организовано так, что бы не допускать светящего света, по этому глянцевая покраска потолков и стен не рекомендуется.

В отделке интерьера могут применяться различные материалы: декоративная штукатурка, керамическая плитка и другое. Эти материалы должны быть привлекательными по внешнему виду и в то же время гигиеничными, прочными, звукопоглощающими. Для украшения стен используют произведения прикладной графики, художественной фотографии, цветные витражи. Однако при этом нельзя допускать

художественной раздробленности общей композиции интерьера. Выбор элементов декоративно-прикладного искусства определяется, в первую очередь, спецификой гостинично-туристского комплекса. Однако в оформительских работах еще используется тематика, не имеющая никакого отношения не только к предоставляемому ассортименту услуг, но и к сфере обслуживания вообще. По этому, заполнение стен рекламными текстами требует от дизайнера большого эстетического вкуса.

Большими выразительными возможностями обладает световая реклама. Помимо своих информационных функций, она выполняет еще одну: украшает здание гостинично-туристского комплекса в вечернее время. Использование звукового сопровождения при передаче рекламных сообщений создает эмоционально приподнятую атмосферу, привлекает внимание посетителей. Особое значение законы композиции имеют при оформлении витрин гостинично-туристского комплекса. При этом необходимо учитывать психологическое восприятие рекламы. Установлено, что на центральную часть витрины люди обращают в два раза больше внимания, чем на ее края. Информация, находящаяся в нижней части витрины, вызывает интерес в десять раз больше, чем в верхней.

Не только эстетика помещения гостинично- ресторанного комплекса, но и эстетика предоставляемой услуги. В условиях рыночной экономики большое значение имеет не только расширение ассортимента продукта (услуги), но и повышение их эстетических свойств. Под эстетическими понимаются такие свойства продукта (услуги), которые выражают через чувственно– воспринимаемые элементы свои потребительские параметры (степень совершенства формы, уровень качества, полезность и так далее). Наиболее общие эстетические свойства продукта – красота, целостность композиции (восприятие формы как единого целого), пропорциональность размеров, цвет и другое. Конечно, продукт (услуга) изготавливаются не ради красивого вида, а для того, что бы их можно было использовать. Однако эстетика продукта (услуги) играет немаловажную роль, поскольку определяет его привлекательность для гостя (туриста).

2.3. Эстетика в ресторанном бизнесе

Эстетическая культура ресторанного сервиса – это уровень создания и использования эстетических ценностей работниками ресторана в процессе обслуживания гостей.

Техническая эстетика – наука, занимающаяся изучением технических и эстетических проблем создания гармоничной предметной среды, в том числе в ресторане. Она возникла как результат взаимодействия таких наук, как эстетика, эргономика, инженерная психология, технология производства, экономика, социология, искусствоведение и др. Техническая эстетика занимается проблемами освоения мира по законам красоты. Проникновение производственных проблем в эстетическую культуру состоит в художественном освоении производственных идей, в производственном

подходе к традиционной художественной теме «человек – техника». Техническая эстетика составляет теоретическую основу дизайна.

Техническая эстетика изучает закономерности формообразования и композиции изделий. Она разрабатывает требования к технико–экономическим показателям качества изделий, средствам изготовления этих изделий и среде, в которой они производятся. Техническая эстетика также дает рекомендации по созданию «технического пейзажа» на предприятиях, в т.ч. и в ресторанах. Она содержит ряд принципов и методов преобразования предметной среды по законам красоты. Техническая эстетика направляет усилия разработчиков на гуманизацию, очеловечивание производственной среды.

Эстетические особенности внешнего оформления зданий ресторанов. Известно, что художественное начало одухотворяет труд, украшает быт и облагораживает человека. Это применимо в полной мере и к зданиям ресторанов. Современные рестораны должны быть возведены по законам красоты и стать украшением города.

Выбор архитектурно-художественных средств, конструктивных решений здания диктуется спецификой ресторана. Это обязывает дизайнера искать выразительный образ ресторана. При возведении здания ресторана по типовому проекту дизайнер должен заниматься проектированием оригинальных деталей внутренней отделки с учетом региональных особенностей и национальных традиций.

Современные здания ресторанов должны иметь комфортные условия и для посетителей, и для обслуживающего персонала. Проектирование зданий, планировка производственных помещений основывается на требованиях технической эстетики с учетом прогрессивных форм обслуживания, последних достижений науки и передового опыта в сфере ресторанного сервиса.

Большое внимание следует уделять и такому средству эстетического оформления, как озеленение и благоустройство территории около здания ресторана.

Еще один элемент технической эстетики – это рекламы. К рекламе ресторанного бизнеса предъявляют следующие основные эстетические требования: выразительность, броскость, оригинальность. Рассмотрим эти требования:

- выразительность рекламы состоит в достоверном и впечатляющем создании образа блюда с целью вызова желания его попробовать;
- броскость рекламы помогает привлечь внимание потребителя к вкусовым качествам блюд, чтобы стимулировать приятие им решения о приобретении данного блюда;
- оригинальность рекламы позволяет представить рекламируемое блюдо под неожиданным углом зрения, в необычном ракурсе для привлечения внимания клиента.

Чтобы разработать эффективную рекламу, необходимо учитывать эти эстетические требования. Ведь только созданное с выдумкой, фантазией рекламное сообщение о блюде оказывает сильное эстетическое воздействие на потенциального гостя. В рекламе блюд должны учитываться психологические факторы. Как уже говорилось, реклама должна притягивать внимание потребителя, заинтересовывать его, возбуждать его эмоции, вызывать у него желание заказать блюдо.

Самая распространенная реклама в ресторанном сервисе – печатная (листовки, буклеты, справочники, объявления и т. д.). Текст печатной рекламы при наименьшем количестве слов должен давать максимум информации посетителям. Хорошо воздействуют лаконичные тексты.

Эстетика рабочего места работника ресторана (официанта, бармена) это неотъемлемый фактор в целостной эстетике ресторанного предприятия. Рабочее место – зона трудовой деятельности исполнителя, оснащенная необходимыми средствами для выполнения должностных обязанностей. Эстетическое оформление рабочего места должно вызывать положительные эмоции у работников ресторана, повышать интерес к обслуживающей деятельности. Тем самым уменьшается утомляемость и повышается производительность их труда. При оформлении рабочего места следует учитывать особенности оформления интерьера, чтобы не нарушить его, а по возможности дополнить.

Эстетическая культура работника ресторана (официанта, бармена, метрдотеля и др.) проявляется в умении со вкусом, с учетом индивидуальных особенностей и возраста, «создать» свой внешний облик (имидж). По внешнему виду официанта у посетителя при первой встрече создается то или иное впечатление о нем. Поэтому работник ресторана должен выглядеть привлекательным. Внешний вид официанта является визитной карточкой ресторана. По собранности, подтянутости, аккуратности официанта (бармена, метрдотеля) посетители судят об уровне культуры обслуживания в данном ресторане в целом.

Внешний вид официанта ресторана складывается из следующих составляющих: одежда, обувь, прическа, косметика, осанка, мимика, жесты, манеры поведения и так далее. У официанта всегда должны быть чистые руки, ногти аккуратно подстрижены, чистые волосы хорошо причесаны. У официанта контактной зоны должна быть хорошая осанка.

Большую роль во внешнем облике официанта играют манеры. Хорошие манеры производят благоприятное впечатление на посетителей.

Мимика и жесты – важные составляющие внешнего облика. Жесты должны быть выразительны и сдержанны.

Общие сведения об этической культуре

Под этической культурой ресторанного сервиса понимается гармоническое единство у его работников (официантов) этических знаний, моральных принципов, навыков и умение, проявляющихся при обслуживании посетителей.

Этика выясняет место морали в системе общественных отношений, анализирует ее природу и внутреннюю структуру, изучает происхождение и историческое развитие нравственности, теоретически обосновывает ту или иную ее систему. Как философская наука этика возникает на том этапе развития человеческого общества, когда происходит отдаление духовно – практической деятельности и материально – практической. Вначале она означала жизненную мудрость, практические знания относительно того, как надо себя вести. Древнейшей этической нормой поведения человека является «золотое правило» нравственности. Его наиболее распространенная формулировка гласит: «(Не) поступай по отношению к другим так, как ты (не) хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе». «Золотое правило» уже встречается в ранних письменных памятниках многих культур и прочно входит в сознание последующих эпох. В русском языке оно предстает в виде пословицы «Чего в другом не любишь, того и сам не делай».

В особую дисциплину этика была выделена Аристотелем, который ввел и сам термин в название своих работ: «Никомахова этика», «Большая этика», «Эвдемова этика». Он разделил все науки на три большие группы или категории: теоретические (умозрительные), практические и творческие (созидательные). К первым Аристотель отнес философию, математику и физику, ко вторым – этику и политику, а к третьим – искусства, ремесла и прикладные науки. Этика как практическая наука представляет собой учение о нравственности, о привитии человеку деятельно – волевых, душевных качеств, необходимых ему в первую очередь в общественной жизни, а затем и в личной. Она учит (и приучает) практическим правилам поведения и образу жизни отдельного индивида. Нравственность направлена на самого человека, на развитие заложенных в нем способностей, особенно его духовных сил, на совершенствование его жизни, т.е. на достижение человеком высшего блага, на реализацию им смысла своей жизни и ее назначения. Аристотель доказывает, что в сфере деятельности человек соотносит свое поведение и образ жизни с нравственным идеалом, с представлениями о добре и зле.

Моральными качествами человека являются те, которые характеризуют его с точки зрения способности жить в обществе. Они формируются в практическом общении и совместной деятельности людей. К таким качествам Аристотель относил мужество, умеренность, щедрость, великолепие, величавость, честолюбие, правдивость, дружелюбие, любезность, а также справедливость и дружбу. Выработывая в себе эти качества, человек становится нравственным. И в этом смысле нравственно все, что служит укреплению общества и государства.

Этика не только формулирует цели морального регулирования, но и определяет способы достижения своих целей. Она выясняет как, какими способами согласуются личный и общественный интересы, на что опирается мораль, что вообще побуждает человека быть моральным. Прежде всего надо отметить, что мораль, регулируя человеческие отношения, опирается не на

силу государственной власти а на силу сознания, на убеждение. Более конкретно можно сказать, что мораль держится как бы на трех важнейших основаниях.

Во-первых, это традиции обычаи, нравы, которые сложились в данном обществе, в среде данного класса, социальной группы. Человек усваивает эти нравы, традиционные нормы поведения, которые входят в привычку, становятся достоянием духовного мира личности. Они реализуются в его поведении, мотивы которого при этом формулируются следующим образом: «так принято» или «так не принято», «так все делают», «как люди, так и я», «так исстари велось», «наши отцы и деды так поступали и мы будем так же». Важность подобных мотивов несомненна. Ведь без усвоения того, что принято или не принято в данном обществе, нельзя понять, что такое хорошо и что такое плохо.

Во-вторых, мораль опирается на силу общественного мнения, которое с помощью одобрения одних поступков и осуждения других регулирует поведение личности, приучает ее соблюдать моральные нормы. Орудиями общественного мнения являются с одной стороны, честь, доброе имя, общественное признание, которые становятся следствием добросовестного выполнения человеком своих обязанностей, неуклонного соблюдения им моральных норм данного общества; с другой стороны, стыд, пристыжение человека, нарушившего нормы морали.

Наконец, в-третьих, мораль основывается на сознательности каждой отдельной личности, на понимании ею необходимости согласования личных и общественных интересов. Этим определяется добровольный выбор, добровольность поведения, что имеет место тогда, когда прочной основой морального поведения личности становится совесть. О реальности названия трех обоснований морали говорит вся ее история. Зафиксировано это и народной мудростью. Ведь недаром говорят об очень плохом, аморальном человеке: «Ни стыда, ни совести». Значит, общественное мнение на него не действует, а совесть неразвита. Такого человека моралью не проймешь, приходится применять более жесткие средства воздействия, рассчитанные на низкий уровень сознательности.

Этическая культура находит конкретное выражение в активном воплощении моральных норм и ценностей во взаимоотношениях работников ресторана с посетителями.

Этика работы с клиентами гостиницы. Гостиница является предприятием, деятельность которого направлена на обслуживание отечественных и иностранных гостей. Поэтому неукоснительным правилом для персонала является уважительное отношение к любым культурным традициям и образу мышления, а также готовность к общению без предрассудков со всеми.

Целью обслуживающего персонала является создание открытой, дружественной атмосферы, поэтому, обращаясь к гостю по имени или фамилии, любой работник гостиницы сможет добиться расположения гостя.

Гости и сотрудники должны строить свои отношения на взаимном уважении, становясь деловыми партнерами. Необходимо, чтобы каждый гость мог обратиться к любому сотруднику гостиницы со своими проблемами и заботами и его ожидания оправдались. Именно такой уровень обслуживания является гарантией успеха и конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.

Необходимо постоянно проявлять заботу о гостях, потому что гость – это самая важная персона, независимо от того, позвонил ли он, написал письмо или пришел лично.

Гость – это не тот, кто мешает работе персонала, напротив, он – главная причина, по которой трудится весь персонал. Обслуживание гостей не должно выглядеть как одолжение. Наоборот, это гости оказывают любезность, давая возможность каждому сотруднику проявить себя и заработать. Гость – не тот человек, с которым следует спорить или которому следует доказывать, кто сильнее. Гость всегда прав! Каждый сотрудник гостиницы должен понимать, что качество не недоступная роскошь, а неусыпное внимание к потребности гостей. Персонал должен быть открыт для перемен и новых путей постоянного совершенствования обслуживания гостей.

Культура поведения гостиничного работника включает в себя все стороны внешней и внутренней культуры человека, а именно: обхождения и обращения, умение правильно выражать свои мысли, соблюдать речевой этикет. Вежливость свидетельствует о культуре человека, его отношении к работе и к коллективу. Для гостиничного работника очень важно быть тактичным, точным во взаимоотношениях с гостями, постоянно помнить об уважении к человеку.

Этическое поведение гостиничных работников складывается из ряда факторов. Главный из них – это умение не замечать ошибок и недостатков в поведении гостей, не акцентировать на них внимание. Нельзя задавать ненужных вопросов, сказывать о своих делах, проявлять назойливость. Нельзя показывать гостю нравится он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни.

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.

Эстетическая культура ресторанного сервиса - это уровень создания и использования эстетических ценностей работниками ресторана в процессе обслуживания гостей. Техническая эстетика. Техническая эстетика - наука,

занимающаяся изучением технических и эстетических проблем создания гармоничной предметной среды, в том числе в ресторане.

Она возникла как результат взаимодействия таких наук, как эстетика, эргономика, инженерная психология, технология производства, экономика, социология, искусствоведение и др. Техническая эстетика занимается проблемами освоения мира по законам красоты. Проникновение производственных проблем в эстетическую культуру состоит в художественном освоении производственных идей, в производственном подходе к традиционной художественной теме “человек – техника”. Техническая эстетика составляет теоретическую основу дизайна. Техническая эстетика изучает закономерности формообразования и композиции изделий. Она разрабатывает требования к технико-экономическим показателям качества изделий, средствам изготовления этих изделий и среде, в которой они производятся. Техническая эстетика также дает рекомендации по созданию “технического пейзажа” на предприятиях, в т.ч. и в ресторанах. Она содержит ряд принципов и методов преобразования предметной среды по законам красоты. Техническая эстетика направляет усилия разработчиков на гуманизацию, очеловечивание производственной среды. Так, усталость работников ресторана зависит не только от затраченных ими физических усилий. Ее вызывают также и такие, казалось бы на первый взгляд “мелочи”, как непродуманный цвет стен и оборудования, слабое освещение и даже неудобная форма рукоятки тележки. Большое значение имеет пропаганда достижений технической эстетики среди работников ресторана. С этой целью в ресторанах целесообразно организовывать выставки, например на тему “Техника, красота и культура в ресторане”. Тематика выставок может включать такие разделы: Красота должна войти в зал обслуживания. Наши союзники – цвет, свет и звук. Каждому рабочему месту – красоту и целесообразность. Оборудование должно быть красивым. Эстетика одежды персонала ресторана – не роскошь, а производственная необходимость. Эстетика зала обслуживания помещений ресторана.

Не лишним будет открытый для просмотра стенд литературы по производственной эстетике под девизом “Красота делает труд радостным”. Можно также оформить стенд о росте производительности и качества труда в результате внедрения в производственный процесс ресторана элементов технической эстетики.

Дизайн (от англ. design – проектировать, конструировать) – это творческая деятельность, направленная на формирование и упорядочивание предметной среды с целью достижения единства ее функциональных и эстетических аспектов. Возникновение дизайна относится к началу XX в. как ответ на стихийное формирование визуальных и функциональных характеристик предметной среды. В узком смысле под дизайном понимают лишь проектирование эстетических свойств изделий. Художники, занимающиеся вопросами эстетических проблем предметной среды, называются

дизайнерами (художниками-конструкторами). Главная цель их деятельности – забота о человеке (работнике). Она проявляется в улучшении внешнего вида изделий и оборудования, обеспечении комфорта для посетителей и оптимальных условий труда и отдыха работников ресторана. Дизайнер призван согласовывать красоту с пользой, форму с назначением изделия. При разработке изделий (оборудования) дизайнер принимает во внимание как требования пользователя (эстетическое совершенство, удобство эксплуатации), так и требования производства (технологичность, экономичность).

Особое внимание дизайнер уделяет вопросам формы создаваемых изделий. Он принимает во внимание не только особенности внешнего вида изделий, но и структурные связи между их компонентами, придающие им функциональное и композиционное единство. Другими словами, дизайнер не только придает форме изделия целесообразность и конструктивную законченность, но и делает эту форму эмоционально выразительной, обладающей эстетической ценностью. При проектировании изделий для предприятий сферы услуг, в том числе ресторанов, дизайнер принимает во внимание не только их красоту и пользу, но и рациональность конструкции, технологичность их изготовления. В настоящее время уже недостаточно просто изготовить продукцию (изделие), необходимо, чтобы ее производство было технологичным, а реализация – выгодной ресторану. Дизайнер, например через интерьер ресторана, формирует эстетический вкус посетителей. Созданные по принципам дизайна определенные форма мебели, фасон одежды официантов должны быть не только удобны в использовании, но и эстетически воздействовать на человека. В ресторанах объектами дизайна являются: форма меню, форма карты вин; производственная среда; графические средства визуальной информации, реклама; упаковка, документация; одежда персонала и т. д.

5.2 Экстерьер, интерьер требования к ним в гостинично-ресторанном бизнесе

Основные принципы решения интерьера. Классический метод решения дают работы великих русских архитекторов -- для них интерьер неразрывно связан с внешним обликом здания, с которым должен составлять единое гармоническое целое. Интерьер определялся внутренним обликом здания. Это соотношение остается законом и сейчас. Правда, получил признание и метод контраста. Но и в том и в другом случае интерьер современной гостиницы должен создавать у человека ощущение простора, света, комфорта.

Закономерности при создании гостиничного интерьера:

• 1. При решении любого интерьера надо, прежде всего, исходить из его функционального назначения -- чему он должен служить, т. е. идти от утилитарного к красивому, а не наоборот.

- 2. Все конструкции мебели, произведений искусства должны иметь строгую лаконичную форму. Строгие пропорции придают красоту любой вещи. ПРИЛОЖЕНИЯ №1

- 3. Любой интерьер должен создавать ощущение воздуха, света, простора.

- 4. Все элементы интерьера должны быть соразмерны и выполнены как бы в едином масштабе.

- 5. Необходимо соблюдать разумное чувство меры. Относительно цвета существуют целые теории о влиянии его на психику человека. Различные цвета могут оказывать разное эмоциональное воздействие (красный -- побуждает к действию, синий -- снижает жизненную активность, зеленый -- нейтральный). За счет цвета можно зрительно расширить пространство, поднять потолки [5]

Экстерьер - внешний вид гостиничного здания - имеет большое значение для туристов при выборе места размещения.

Существуют требования, определяющие вид здания, которые должны быть выполнены на этапе его проектирования[1]

Природно-климатические требования. Климат оказывает влияние на форму здания и архитектурные элементы. В районах с теплым климатом проектируют здания с большим количеством открытых пространств: балконы, лоджии, галереи, площадки для кафе, внутренние затененные дворики. В районах с суровым климатом должно быть больше закрытых пространств. Здания или их части соединяются закрытыми переходами.

Психофизиологические требования. Все здания должны проектироваться с учетом антропометрических и эргономических данных человека, от которых зависят высота этажей, расположение окон, высота и ширина дверных проемов и т.п. Национальные традиции и приемы строительства часто определяют форму и цвет зданий, наличие и характер конструктивных элементов и архитектурных деталей[9]

Градостроительные требования. Застройка городов и других населенных пунктов происходит по плану развития района. Здания гостиниц должны быть экономичными и красивыми, должны создавать единый архитектурный ансамбль с существующими постройками. При проектировании должны быть предусмотрены места подключения к инженерным сетям.

Внешний вид гостиничного здания имеет большое значение с точки зрения рекламы. В рекламных буклетах размещают фотографии гостиничных зданий, вестибюлей, номеров, прилегающей территории, по которым клиент выбирает гостиницу. Поэтому очень важно, чтобы экстерьер гостиницы был представительным, эстетическим и хорошо запоминающимся. Как достигает архитектор необходимого эффекта? Существуют основные художественные средства проектирования.

Многие проектировщики гостиничных зданий стараются найти такую форму здания, чтобы она резко выделялась среди остальных и имела

архитектурное своеобразие. С этой целью проектируются высотные гостиничные здания, здания необычной формы.

Требования к освещению и цвету. Большая роль в выявлении формы здания и его деталей, в создании выразительного архитектурного образа принадлежит освещению. Игра света и тени подчеркивает композиционные особенности сооружения, придает ему более живописный вид. Здание может освещаться прожекторами с противоположных зданий или осветительные установки могут быть вмонтированы в фасадную стену. Соответствующий эффект создает и освещение внутренних общественных помещений в вечернее время [7].

Определенную роль в организации экстерьера гостиницы играют визуальные средства. Здесь применяют большеформатные экраны, светографические средства, установки «бегущая строка», указатели, условные знаки и обозначения.

Требования к главному входу в гостиницу. Характер архитектурной отделки главного входа зависит от вида гостиницы. Архитектурное решение входа в гостиницу может иметь различный масштаб от монументального и претенциозного до скромного, почти магазинного. Входная стена обычно застеклена и отодвинута относительно внешней стены здания. Вход чаще всего не очень высокий, несколько ступенек. В любом искусстве - и в том числе в архитектуре и дизайне - каждая эпоха оставляет свой неизгладимый отпечаток, который может многое поведать об уровне культуры и жизненном укладе общества данной эпохи. Сложенные вместе и обобщенные, признаки типичные для определенного времени и места и составляют стиль. Зарождение и утверждение каждого очередного стилевого направления протекает в условиях длительной борьбы с предшествующими направлениями и стилями.

Стиль находит свое выражение не только в каждом произведении искусства, но даже и в скромных формах повседневных предметов быта. Прежде всего, стиль - это своеобразный способ выражения, который проявляется и повторяется во всем, что создают человеческие руки в определенный исторический период.

Совсем недавно квартиры отделялись и обставлялись не тем, чем хотелось бы, а тем, что "удалось достать". Сейчас ситуация кардинально изменилась: проблема "найти" сменилась проблемой "выбрать". Широкий ассортимент отделочных материалов, новые технологии отделки, разнообразие мебели и предметов интерьера предоставляют практически неограниченные возможности. Как разобраться в этом многообразии, в каком стиле обустроить свой дом?

Вот тут как раз и наступает момент, когда важно не ошибиться, а для этого лучше обратиться к профессионалу, иначе может случиться так, что планировка квартиры, которую вы сделали по собственному усмотрению, недостаточно удобна, а детали: обои, мебель, ковры, которые нравились вам поотдельности, вместе не дополняют, а противоречат друг другу. Т.е.

обнаружаться "подводные камни", увидеть которые еще на этапе замысла сможет только профессионал.

Основными стилями современного интерьера являются классицизм, модерн, минимализм, арт-деко, хай-тек, этно и китч. Интерьер может быть представлен в одном из этих стилей, и может быть смешанным. В настоящей статье мы подробно рассмотрим хай-тек, классицизм и этно, а также скажем несколько слов об остальных стилях.

Дадим небольшую сравнительную характеристику некоторым стилям, в соответствии с психотипами людей, отдающих им предпочтение. Классицизм - подходит для основательных и консервативных людей, в нем присутствуют элементы античной архитектуры, некоторая тяжеловесность и солидность. В современном интерьере классический стиль комбинируется с другими стилями, образуя прекрасные новые варианты.

Модерн - раскрывает утонченность и яркую индивидуальность владельца. Линии в модерне изысканные, плавные и мягкие, напоминают растительный орнамент, ему присущи максимальное выявление фактуры и пластических возможностей материала.

Арт-деко - демонстрация хорошего вкуса. Направление, геометрический стиль в архитектуре и домашней мебели, популярный в 20-х, 30-х годах 20 века. Характерные подчеркнута геометрические, закругленные, "струящиеся" фасады, деревянная мебель с хромированными ручками и др. деталями, стеклянные столешницы.

Максимализм - стиль для радикалов. Его девиз: отказ от нужного в пользу самого необходимого. Он всякий раз становится модным на рубеже эпох, когда отбрасывается старое в ожидании радикальных перемен (советский вариант) или как пресыщение роскошью традиционных интерьеров для высшего и среднего класса (вариант западный). Минимализм характеризуется отсутствием декора как такового и поиском идеальных пропорций, новых цветовых решений.

Хай-тек - именно материалы являются характерной чертой такого стиля. Здесь оттенки и цвета с легкостью преобразуются, а многовидовой пластик является основной особенностью хай-тека.

Легкий и функциональный, однако, глубоко промышленный и разносторонний хай-тек несет в современный интерьер подвесные потолки и широкие оконные рамы, раскрывает красоту используемого материала. Эстетичный и динамичный он предназначен для активных людей, не лишенных чувства меры и хорошего вкуса.

И, наконец, **китч** (или кич, принято два варианта написания) - своего рода нигилизм в архитектуре, сочетание несочетаемого, стиль отрицающий все предыдущие достижения и ставящий под сомнение будущее. Он рождается из-за чрезмерного богатства, пресыщенности и любви к эпатажу или, наоборот, от вопиющей, бросающей вызов бедности.

Стиль "техно" - перфорирование круглых или квадратных отверстий, прорезей. Впервые геометрические украшения, узкие прорезы, выделение

несущих конструкций и коммуникаций, продемонстрировали дизайнеры запада. Сейчас этот стиль все больше охватывает Россию. Техно – стиль, которому свойственна особая психология жизни. В дизайне интерьеров жилых помещений используется не часто, но зато очень популярен в диско-клубах, ресторанах и т. д. Техно сочетает в себе все возможности современных технологий и особую атмосферу светопредставления, иногда даже в ущерб функциональности. В отделке обязательно присутствует металл, стекло. Стиль, впитавший в себя всю яркость и экстремальный блеск шоу 80-х.

Многообразие вариантов оформления интерьера ограничивается только фантазией дизайнеров, их хорошим вкусом и чувством меры, благодаря продуманному сочетанию в интерьерах одного стиля различных деталей и предметов из стиля другого. Но, и это очень важно, такое сочетание может быть рискованным и под силу только профессионалу-дизайнеру.

Кантри - стиль дизайна интерьера со множеством лиц: в зависимости от страны, чей колорит он воспроизводит, могут меняться практически все декоративные элементы в оформлении интерьера. Основной и неизменной чертой Кантри является приближенный к деревенскому дизайн интерьера. В мебели и отделке помещений используются исключительно натуральные материалы: дерево, камень и т.д.

Стиль этно или национальный стиль – это стиль того или иного народа, народности или племени. Мы здесь перечислим несколько. Для индийского стиля характерны бирюзовые, малиновые и оранжевые цвета, причем каждый в своем роде неповторимый. Шелк используется, естественно, только индийский. Мебель вообще низкая и обычно из тика. Для этого стиля характерна легкая трансформация назначения деталей: например, ширма может заменять двери, стульчик – низкий и широкий – заменять стол и прочее.

Дизайнер при необходимости и по желанию заказчика найдет идеальное сочетание разных стилей даже в пространстве одной комнаты. Это может потребоваться, например, если вам по душе современный стиль хай-тек, но вы в то же время не в состоянии расстаться с резным бабушкиным шкафом из дуба. Специалист организует пространство вокруг него так, чтобы он не был инородным предметом и даже выгодно подчеркивал общую идею решения комнаты.

Смещение стилей становится необходимостью, если в квартире будет проживать семья из нескольких человек разных поколений. У каждого из них свои вкусы, и каждый должен иметь в квартире свой уголок, в котором он чувствовал бы себя максимально уютно. Но такая квартира рискует превратиться в нагромождение не сочетающихся между собой предметов и деталей интерьера. Найти решение и органично сочетать пожелания всех членов семьи - прямая задача дизайнера и подобных удачных примеров достаточно в работах современных декораторов.

Ресторанный бизнес – особенный бизнес. Ведь рестораны продают не просто еду и возможность утолить голод. На самом деле они продают множество самых разнообразных вещей: место для встречи, статус, развлечения, комфорт, экономию времени и сил, новые впечатления, а так же многое другое. Само место продаж является упаковкой продукта и самим же продуктом одновременно! Подумайте об этом хорошенько, и вы поймете, насколько важен правильный дизайн для создания успешного ресторанный проекта!

Так же как театр начинается с вешалки, так же ресторан начинается с его экстерьера. Ведь экстерьер заведения является первым шагом на пути коммуникации между гостем и рестораном или если выразаться более ясно: для того чтобы гость расплатился по счету в ресторане, то он вначале должен в него войти. Однако с другой стороны будет совсем не честно, если гость по внешнему виду вдруг подумает, что обед ему в этом месте обойдется максимум в 100 гривен с человека, а по факту ему выставят счет в 700-800. Рассчитаться он, предположим, рассчитается. Но вот вернется ли опять? С гостем надо поступать честно! Хотя зачастую бывает и совсем другая беда: вход в вполне демократичное место делают таким роскошно неприступным, что человеку становится страшно в него зайти.

Впрочем, у рестораторов все никак как у людей! Как это не покажется странным, очень часто экстерьера у ресторана как такового может и не быть! Находится вход в него где-нибудь в подворотне за малоприметной дверью, и даже вывески в таком месте может не быть. А все потому, что многие рестораны существуют за счет постоянных гостей, которые и так знают, где эти заведения находятся!

Также хотелось бы упомянуть об одной тенденции, которая наблюдается в ресторанном дизайне Украины. Все большее количество заведений считают своим долгом и хорошим тоном, поставить у входа в ресторан некую скульптурную композицию или арт-объект, который призван привлекать внимание прохожих. Самые знаменитые из них: корова возле входа в одесский ресторан «Стейкхаус», Деревянный велосипед на 4 человека (ресторан «4 болгарина», Одесса), статуя Захер Мозаха в одноименном кафе во Львове и многие другие. По опыту, новая, более привлекательная вывеска может увеличить посещаемость заведения до 30-50процентов процентов!!!! Короче, уделите внимание входу в ресторан, и он уделит внимание Вам.

5.3 Мебель, текстильные материалы в гостинично-ресторанном бизнесе. Требования к ним.

Высокая конкурентность гостиничного бизнеса в настоящее время предъявляет жесткие требования к оснащению гостиниц и к уровню обслуживания в них. Именно поэтому изменились требования к выпускаемой гостиничной мебели. Владелец отеля заинтересован в качественной и удобной мебели, которая будет служить не один сезон. Следовательно,

первым требованием, выдвигаемым к мебели для гостиниц, становится долговечность и надежность.



Рисунок 9. Мебель в гостиничном номере

Второе требование, предъявляемое к оснащению отеля, – это соответствие дизайну интерьера гостиницы. Все отели предлагают своим постояльцам комфортабельную современную мебель, которая идеально вписывается в стилистику гостиниц. Если гостиница поддерживает классический стиль, то вся мебель вплоть до тумбочек и стульев выполнена именно в этом стиле. Владельцы отелей тщательно отслеживают данный момент и отчетливо понимают, что мебель важный аспект, который формирует впечатление клиента о данном отеле. И никакая вкусная кухня не компенсирует сон на скрипящей, неудобной кровати. Именно поэтому все владельцы гостиничных комплексов не жалеют денег на оснащение номеров качественной мебелью.



Рисунок 10. Мебель в двухместном номере

Третьим требованием к гостиничной мебели является ее износостойкость, термоустойчивость и безопасность материалов из которых она изготовлена. Дело в том, что данный вид мебели нуждается в частой уборке и мытье, а также он должен суметь выдержать большой поток туристов в течение длительного периода. Предпочтительно, чтобы материал

обивки был гипоаллергенным, а элементы конструкции были из натуральных пород дерева. Такое положение дел исключит дискомфорт людей, чувствительных и аллергичных.



Рисунок 11. Мебель в Эко-номере

Четвертое требование – она должна быть универсальной, без громоздких деталей и навязчивых декоративных элементов. За исключение номеров «люкс», для оснащения таких номеров используется мебель со специфической отделкой и аксессуарами. Оснащение номера бизнес класса предполагает использование функциональной мебели, без сложных деталей и изысков, так как гостиничный номер будет играть две роли – роль спальни и рабочего кабинета.

Особые требования предъявляются к мебельной фурнитуре и отделке поверхностей. Фурнитура должна быть надежной и суметь выдержать несколько тысяч рабочих циклов, а материал отделки поверхностей обязан иметь высокий запас износоустойчивости. Итак, основные требования, предъявляемые к мебели для гостиниц: экологичность, высокая износоустойчивость, эстетичность, пожаробезопасность, прочность, комфортность, гипоаллергенность, соответствие стилистическим особенностям отеля.

Виды текстиля, используемые в ресторанном деле

Текстиль – неременный атрибут в ресторанном бизнесе.

Текстиль – неременный атрибут в ресторанном бизнесе. Благодаря умелому сочетанию цветов и высокому качеству материалов удаётся создать обворожительный дизайн ресторана, который будет привлекать клиентов и влиять на формирование уютной атмосферы.

Весь ресторанный текстиль состоит из следующих основных элементов:

Скатерть. Самый первый признак проработанности стилия всего ресторана заведение. Являясь, на первый взгляд, простыми изделиями, она способна эффектно преобразить любое помещение, сделать его более уютным и интересным.

Наперон. Верхняя скатерть, которая обладает более практичными свойствами, нежели нижняя, играющая прежде всего декоративную роль.

Наперон обычно представляет небольшую по ширине полоску плотной ткани, которую располагают поперек стола. Для наибольшей красоты и изысканности, верхняя скатерть должна иметь контрастный оттенок и идеальный внешний вид.

Салфетки. Неотъемлемый элемент декора ресторана или выездного мероприятия. Благодаря созданию всевозможных форм, преобразуется общая атмосфера ресторана, поддерживается общий стиль. Кроме декоративных свойств, салфетки предназначены для интенсивной эксплуатации, поэтому материал данного текстиля должен быть высшего качества.

Куварты. Специально пошитые конверты для сервировки стола. В дизайнерские куварты укладывают столовые приборы – это помогает сэкономить время и празднично украсить стол.

Чехлы для стульев. Используются для поддержания единого стиля. К тому же, оформленные легким текстилем стулья выглядят гораздо привлекательнее, чем обычные сиденья.

Фуршетные юбки. Выполняют две главные функции – декорирование помещения и объединение фуршетных столов в один ансамбль. Фуршетные юбки шьются после определения длины состыкованных столов, для того, чтобы скрыть пространство между столами и полом, делая фуршетное мероприятие более изысканным.

Виды текстиля, используемые в ресторанном деле

Ламбрекены, портье, шторы. Главной элемент дизайна в ресторане – окна. Для того, чтобы создать обворожительный стиль помещения, можно подойти к оформлению окон творчески. Ламбрекен (горизонтальная драпировка) придаст воздушность, бандо скроет карниз и привнесет строгость, портьеры защитят от яркого света и поддержат общий цветовой баланс. Правильно подобранные модели занавесок создадут уютную обстановку, к которой захочется возвращаться снова и снова. Какой текстиль лучше отстирывается? В связи с интенсивным использованием ресторанного текстиля возникает вопрос: какая ткань лучше отстирывается и не теряет при этом своих первоначальных свойств? После многочисленных экспериментов, которые проводятся каждым ресторатором, выяснено, что самым оптимальным видом текстиля служит ткань, которая на половину состоит из натуральных волокон, на половину – из синтетических.

Текстиль, на 100процентов состоящий из хлопка или льна, обладает высокой степенью абсорбции, то есть мгновенно впитывает любую жидкость. Из-за этого загрязнения проникают глубоко в структуру ткани и отстирать салфетку или скатерть до белизны становится невозможным. К тому же, после стирки изделия из натуральных тканей усаживаются на 2-3процентов, теряют свою первоначальную яркость.

Самым практичным в использовании и оригинальными в дизайнерском оформлении служат ткани, состоящие из полиэстера. Они не впитывают влагу, легко отстирываются, надолго сохраняют яркость оттенков. Однако

стоит заметить, что синтетические ткани идеально подходят для нижней скатерти, фуршетных юбок, и другого текстиля, используемого для оформления, но для салфеток стоит использовать исключительно натуральные ткани. Только с таким текстилем посетителю будет удобно пользоваться.

Виды текстиля, используемые в ресторанном деле

Из каких материалов изготавливается текстиль для ресторанов?
Текстиль для ресторанов изготавливается из трех видов тканей:

Натуральных

Синтетических

Смесовых

Наиболее популярными являются смесовые ткани, так как они состоят пополам из натуральных и синтетических волокон. К преимуществам такого текстиля стоит отнести легкое отстирывание, небольшую усадку, разнообразие цветовых оттенков, беспроблемная утюжка.

Синтетические ткани великолепно отстирываются, совершенно не теряют свой первозданный вид в течение многих лет, плотные и износостойчивые, однако с таким текстилем невозможно создавать композиции: использовать для формирования салфеток или кувертов. К тому же, утюжка изделий из синтетических волокон требует особой аккуратности.

Натуральные ткани привлекают прежде всего своей естественностью (тенденция натуральности популярна во все времена), изделия из белого хлопка можно кипятить, тем самым избавляясь от загрязнений и пятен.

Виды текстиля, используемые в ресторанном деле

Что такое плесень на текстиле?

Плесень на текстиле – неприятность, которая доставляет проблемы не только ресторатору, но и посетителям. Всегда приятно видеть идеально отглаженные, чистейшие скатерти или шторы, на которых нет никаких посторонних запахов или пятен. Поэтому появление плесени на текстиле способно нанести удар не только на репутации заведения, но и снизить его посещаемость.

Плесень появляется только в тех помещениях, где постоянно высокая влажность воздуха, застойный низкий воздух. Обычно, после стирки, весь ресторанный текстиль хранится в шкафах, где часто бывает именно такие условия для размножения микроспор грибка. Дополнительным фактором является также сырость тканей – возможно, они были не донца высушены или работник поторопился убрать текстиль на полки. Всего через несколько дней можно заметить, что некоторые части скатертей или штор поражены плесенью. Неприятность, которая требует скорейшего избавления.

Виды текстиля, используемые в ресторанном деле

Известно, что важнейшими врагами этого вида грибка является теплый, сухой воздух и солнечный свет. В таких условиях плесень перестает размножаться, начинается быстрый процесс ее разрушения. Конечно, появление плесени в ресторанах – явление чрезвычайно редкое, ведь вся

обстановка здесь создана для комфорта посетителей. Однако знать некоторые факты о плесени на текстиле – никому не помешает!

Что собой представляет гостиничный текстиль?

Для удобства разделим текстиль для гостиниц по такому принципу:

- Постельное бельё – простыни, одеяла, наволочки, пледы, пододеяльники.
- Текстиль для ванной – халаты, тапочки, полотенца.
- Декоративный текстиль – декоративные подушки, покрывала, шторы, балдахин.

Правильно подобранные и грамотно вписанные в дизайн, эти предметы интерьера превратят гостиничный номер в уютный дом, «оживив» собой любое помещение, независимо от размеров и ценовой категории. В такую гостиницу клиент захочет вернуться, а также непременно посоветует её своим друзьям и коллегам. Верно и обратное умозаключение: не получив ожидаемого комфорта, человек сделает такую антирекламу, что она может существенно ударить по имиджу заведения.

Каким требованиям обязан соответствовать текстиль для гостиниц?

Запросы к изделиям, достойным служить лицом отельного номера, действительно очень серьёзные. Главными аспектами, которые надлежит привести в соответствие с регламентом, являются:

1. Качество. Оно должно быть на том уровне, который соответствует классу гостиницы. Экономить на столь важной части имиджа – себе дороже.
2. Простота в использовании. От этого будет зависеть то, как быстро и часто можно будет сменить бельё или обновить комплект полотенец.

Важным элементом выбора является гипоаллергенность материалов. С этой целью владельцы гостиничного бизнеса чаще всего отдают предпочтение полиэстеру в качестве замены натуральным наполнителям. Этот вариант ещё и значительно дешевле, что позволяет убить двух зайцев – минимизировать затраты, оптимизировав комфорт посетителей.

На уровне нормативной базы регламентируется плотность ткани. Одеяла рассматриваются законом по теплоотдаче.

В элитном сегменте отельного дела, начиная от четырёх звёзд, обязательно должны присутствовать дополнительные одеяла и пледы. Текстиль для гостиниц в этом случае предусматривает то, что состоять эти элементы удобства постояльца должны преимущественно из натуральных материалов. Реже используются комбинированные варианты с синтетикой. Но лучше не предоставить плед совсем, чем оскорбить жильца дешёвой вещью, которая нивелирует всё положительное мнение, сложившееся до этого.

Не нужно экономить и на такой важной детали, как шторы. Если с точки зрения дизайна, главное – правильно вписать их в цветовую гамму комнаты, то с практической точки зрения немаловажным является плотность и качество ткани.

Полотенца для гостиницы. О чём нужно знать?

К этому вопросу следует подходить с практической точки зрения. Для бюджетных гостиниц существуют свои правила, для отелей элитного класса они кардинально отличаются.

Главной характеристикой, которую следует учитывать, выбирая полотенца для гостиницы, является их плотность. Эти же требования относятся и к халатам. Следует заметить, что в эконом-пакете гостиничные халаты не предусмотрены вообще, тогда как наличие этих принадлежностей свидетельствует о высокой планке заведения. Очевидно, что скупиться в этом случае крайне нежелательно.

5.4 Имиджевая политика отрасли отрасли, интерьер полносервисных ресторанов

Ресторан (от фр. *restaurer*, восстановить, крепить) - заведение, которое продает готовую еду и напитки по заказу для употребления в пищу на месте.

Ресторанный бизнес - предпринимательская деятельность за счет собственных или заемных средств на свой риск и под свою ответственность, в области ресторанного дела.

Ресторанный бизнес отличается от всех остальных видов бизнеса. Это предприятие, которое объединяет в себе искусство и традиции, механизмы деятельности и опыт маркетологов, философию обслуживания и концепцию формирования потенциальной аудитории.

Из года в год ресторанный бизнес стремительно развивается. Идет серьезная конкурентная борьба за посетителей. Именно этот фактор заставляет топ-менеджеров продумывать не только основную стратегию и стиль деятельности ресторана, но и детали, придающие заведению уникальность и неповторимость.

Только при формировании грамотно разработанной концепции и последовательного комплексного внедрения всех составляющих ресторанного бизнеса, гарантирован успех в развитии деятельности ресторана.

Рестораны играют довольно важную роль в жизни человека. Кроме удовлетворения физиологических нужд в питании, «выход» в ресторан несет важную социальную функцию.

Единой, принятой всеми классификации ресторанов не существует, наверное, потому, что это постоянно развивающийся бизнес. Классификация предприятий питания выполняется по **многим** признакам.

По признаку связанности управления различают предприятия, объединенные в цепи, и предприятия, работающие самостоятельно. К крупнейшим ресторанным цепям США относятся «Макдональдс» (с числом предприятий 9460, годовыми доходами 12 млрд. долларов), Бургер Кинг, КФЦ, Уэндиз и др.

В зависимости от **ассортимента** различают предприятия комплексные, универсальные, специализированные.

В зависимости от обслуживаемого **контингент** предприятия могут работать с постоянным контингентом (такое предприятие питания находится при гостинице, санатории и т.п.) с переменным контингентом (например, городской ресторан).

В зависимости от **метода обслуживания** различают предприятия, в которых потребители обслуживаются официантами; предприятия самообслуживания; предприятия смешанного обслуживания.

Предприятия питания различаются также **по полноте технологического цикла**, объему и характеру услуг, виду питания режиму работы, времени функционирования и другим признакам. Однако многие эксперты согласятся, что рестораны можно разделить на две большие категории: *полносервисные* и *специализированные*. Среди других категорий можно указать на рестораны *быстрого обслуживания*, рестораны, *специализирующиеся на обедах*, рестораны *для особых случаев*, *повседневные*, *национальные* и т.д. Рассмотрим подробнее последнюю классификацию. При таком делении некоторые рестораны придется отнести сразу к двум категориям. Например, «**Дастархан**» - это национальный ресторан и ресторан быстрого обслуживания.

Социологические опросы свидетельствуют, что алматинцы тратят все большую и большую часть семейного бюджета на «выходы в ресторан». В среднем они едят вне дома четыре раза в неделю, а это значит -- около двухсот «выходов» в год. Около 30 процентов всех посетителей отмечают в ресторане дни рождения, делая это событие самым типичным случаем посещения ресторана. На втором месте - Новый Год.

Полносервисные рестораны

Полносервисными ресторанами называются такие, где очень широкий выбор блюд, особенно порционных (по крайней мере 15), и где почти все, что подается к столу, выращено здесь же, при ресторане, -- от «сырья» до свежей зелени. Полносервисные рестораны могут быть формальными или неформальными, их можно классифицировать по ценам, атмосфере и предлагаемому меню. В Алматы очень мало такого рода ресторанов. Примером могут послужить рестораны «**Old England**», «**Tomiris**», «**New Tavern**», «**Nur Bol**», «**Этна**», «**DOSTAR**», подобные рестораны находятся при четырех- и пятизвездочных гостиницах: «**Regent Hotel Ankara**», «**Отрап**», «**Rabat Palas**», «**Astana**».

Блюда, которые готовятся в этих ресторанах, попадают в разряд *высокой кухни*. Чаще всего там процветают традиции французской и итальянской кулинарии, которые, по мнению западных гурманов, являются лучшими в мире.

Алматинские полносервисные рестораны находятся в частном владении. За последние десять лет появилось очень много ресторанов этого типа. Но в наши дни, когда избалованные посетители хотят все большего за свои

«кровные»), становится все труднее работать с прибылью в этом сегменте ресторанного бизнеса из-за жесткой конкуренции. Некоторые рестораны сошли с дистанции или перешли в более низкую категорию. Многие владельцы, которые начинали именно в этом бизнесе, вынуждены были продать свои рестораны, поскольку не могли обеспечить чистой прибыли, которую они ожидали.

Loading..

Copy video url

Play / Pause

Mute / Unmute

Report a problem

Language

Max Player

Уровень обслуживания в полносервисных ресторанах обычно очень высок: - метрдотель встречает и усаживает гостя за стол, старший официант дает советы по поводу блюд и объясняет, в чем специфические качества заказываемых блюд, он же подскажет, какое вино лучше подходит к заказываемым блюдам. В некоторых фешенебельных полносервисных ресторанах используются приставной столик для закусок или тележка на колесиках -- обязательный атрибут так называемого *французского обслуживания*.

Оформление полносервисных ресторанов обычно под стать общей атмосфере, которую ресторан пытается создать. Роскошная еда, обслуживание и атмосфера, -- все это в комплексе оставляет незабываемое впечатление.

Существует ряд проблем, которые затрудняют развитие системы такого рода ресторанов. Ниже приведены некоторые из них:

1) Фешенебельные рестораны требуют не только высокоинтенсивного труда, но и высококвалифицированного. Приготовление сложных блюд и качественное обслуживание значительно удорожают труд.

2) Только небольшой процент населения может позволить себе такие траты, которые предусматривает меню. Цены блюд очень высоки по ряду причин: рестораны сами платят высокую арендную плату, поскольку размещаются в престижных районах. Кроме того, высококвалифицированный труд поваров и обслуживающего персонала тоже стоит недешево. Только мебель и оформление ресторана могут стоить несколько миллионов тенге. Такие расходы небольшой наценкой на обеды не возместить.

3) Материально-техническое обеспечение работы сети ресторанов -- дорогое и сложное дело. Накладные административные расходы перевешивают экономию от централизации.

4) Экономия от централизации весьма трудно достижима, когда имеешь дело с таким сложным технологическим процессом, как приготовление высококачественных пищевых продуктов.

5) Поддерживать постоянство качества еще сложнее, учитывая утонченность вкусов клиентуры.

6) У полносервисных ресторанов очень ограниченный рынок. Они могут выжить только в крупных городах, как Нью-Йорк, Москва., Алматы и т. д.

В нашем стремительно изменяющемся мире коммерческий успех становится все большей редкостью, однако некоторые отчаянные примеры этого рода все-таки бывают и в ресторанном бизнесе. Своего успеха можно достичь, прибегнув к следующей тактике выживания:

- переоформить договор об аренде, снизив арендную плату;
- сократить фонд заработной платы персонала;
- использовать то же самое меню для обедов и ужинов, например, специалист по приготовлению соусов мог приходить на работу утром и готовить соусы на весь день: фирменные блюда и днем, и вечером одни и те же;
- упростить терминологию меню и этим ускорил обслуживание;
- выровнять цены блюд в меню;
- увеличить производственные возможности секции по обслуживанию частных банкетов;
- ввести жесткий контроль себестоимости

Подобная тактика необходима для того, чтобы выжить в условиях жесткой конкуренции, характерной для современного ресторанного бизнеса.

5.5 Требования к участкам размещения зданий гостиниц

5.1 Размещение гостиниц должно соответствовать требованиям СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

5.2 Площадь участка для размещения гостиницы устанавливается заданием на проектирование.

В составе участка гостиниц предусматриваются:

- жилая зона;
- площадки для стоянки легковых автомобилей и экскурсионных автобусов;
- хозяйственная зона, изолированная от жилой зоны;
- зеленые насаждения с элементами благоустройства;
- внутренние проезды и пешеходные тротуары и др.

Размеры стояночных мест автобусов приведены в [7].

Для малых и мини-гостиниц площадку для стоянки экскурсионных автобусов допускается не предусматривать.

5.3 Необходимость размещения на участке спортивных и детских площадок, а также зимних садов, оранжерей, зеленых партеров и других зон отдыха и досуга устанавливается заданием на проектирование.

При размещении на участке курортных гостиниц спортивных и игровых площадок следует предусмотреть комплексную площадку для инвалидов с учетом требований ГОСТ 32613.

5.4 Расстояние между гостиницей и существующими, а также проектируемыми жилыми и общественными зданиями определяется на основе расчетов инсоляции и естественной освещенности помещений в соответствии с СанПиН .

5.5 При проектировании гостиниц (кроме мотелей) их участки рекомендуется размещать в пешеходной доступности от остановок общественного транспорта (в радиусе 700 м).

Мотели следует размещать вблизи магистральных дорог и улиц, при этом расстояние от них до здания мотеля следует принимать не менее 50 м.

5.6 Участок гостиницы должен быть благоустроен в соответствии. Следует предусматривать внешнее освещение здания гостиницы и прилегающей территории в темное время суток.

5.7 Этажность гостиниц принимается с учетом требований правил землепользования и застройки в зависимости от местоположения участка и задания на проектирование.

5.8 При размещении гостиниц на территории культурно-исторических объектов, в зданиях, являющихся историческими и культурными памятниками, необходимо соблюдать требования, приведенные в [8], в соответствии с архитектурно-реставрационным заданием.

5.9 При проектировании гостиниц на земельных участках, расположенных на охраняемых природных территориях (лечебно-оздоровительной местности и курортах, в природных парках, заповедниках, памятниках природы, ботанических садах и пр.), необходимо соблюдать требования [8].

5.10 Подходы и подъезды к гостиницам должны отвечать требованиям ГОСТ Р 51185.

Сквозные проезды и проходы в зданиях и сооружениях на уровне земли или первого этажа следует проектировать в соответствии с СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

5.11 Входы в здания гостиниц необходимо оборудовать устройствами для защиты от атмосферных осадков.

5.12 Загрузку предприятий общественного питания и других встроенных учреждений обслуживания следует предусматривать со стороны хозяйственной зоны.

Загрузочные и хозяйственные зоны должны быть, как правило, крытыми, с визуальной и шумовой изоляцией от жилых и общественных зон гостиницы.

Функционально-технологическая схема разгрузочных мест решается с учетом типа автомобилей, доставляющих продукты.

5.13 Гаражи и стоянки автомобилей при гостиницах следует проектировать с учетом требований СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

Примечание - См. также рекомендации по устройству гаражей и стоянок автомобилей, приведенные в [9].

5.14 Площадь автостоянки определяют с учетом требуемого числа машино-мест и принимаемых в соответствии с СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования их габаритов.

5.15 Число мест на автостоянках в зависимости от категории гостиницы принимается не менее 20 процентов числа номеров для гостиниц категорий до «три звезды» включительно и не менее 30 процентов числа номеров для гостиниц категорий от «четыре звезды» включительно.

Для мотелей число мест на автостоянках принимается не менее 50 процентов числа номеров.

Следует предусматривать стоянки для легковых автомобилей обслуживающего персонала не менее 10 процентов числа работающих.

5.16 Для инвалидов должны быть предусмотрены:

- индивидуальные стоянки, максимально приближенные ко входу в гостиницу, не менее 5 процентов общего числа машино-мест (но не менее двух) размерами по СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

- устройства (пандусы, подъемники и др.), обеспечивающие доступность для общественных зон здания и участка в соответствии с СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

5.17 Число мест на автостоянках гостиниц, имеющих в своем составе открытые для сторонних посетителей предприятия питания, торговли, культурно-массового назначения, следует увеличивать с учетом вместимости этих предприятий, но не более чем на 20 процентов.

5.18 Для встроенных в здание гостиниц учреждений обслуживания, доступных для использования населением, следует предусматривать дополнительные открытые стоянки для временного хранения автомобилей в соответствии с требованиями СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

5.19 При гостиницах категорий «три звезды» и выше должны предусматриваться охраняемые автостоянки.

5.20 Необходимо предусматривать площадку для кратковременной стоянки автомобиля у главного входа в гостиницу категории:

- до «три звезды» - на одну машину;

- «три звезды» и выше - из расчета одновременного размещения не менее пяти автомобилей.

5.21 В подземных и цокольных этажах гостиниц допускается размещение стоянок для хранения и парковки легковых автомобилей с условием размещения нежилого этажа между автостоянкой и этажом с жилыми помещениями.

5.22 В гостиницах при грузовых терминалах и других гостиницах, обслуживающих грузовые автомобильные потоки, следует предусматривать автостоянки (пункты отстоя) грузового автотранспорта, число мест на которых устанавливается заданием на проектирование.

5.23 На участках мотелей в зависимости от категории и вместимости рекомендуется размещать в отдельных зданиях и сооружениях:

- посты самообслуживания с мойкой;
- пункты технического обслуживания;
- станции технического обслуживания автомобилей с полным или неполным комплексом технического обслуживания и текущего ремонта.

Рекомендации по их организации приведены в [9].

5.24 Виды технического обслуживания автомобилей в мотелях следует принимать .

5.25 Проектирование сооружений и устройств по техническому обслуживанию автомобилей необходимо проводить в соответствии с требованиями, приведенными в [10], по техническому заданию с учетом категории, вместимости и местоположения мотелей.

5.26 Расстояние между жилыми корпусами и автостоянкой следует принимать в соответствии с требованиями, приведенными в [3] и СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

5.27 На участке гостиниц должны быть предусмотрены специально оборудованные места для курения на открытом воздухе.

6 Требования к объемно-планировочным и конструктивным решениям зданий гостиниц

6.1 Требования к зданиям гостиниц

6.1.1 Здания гостиниц, их техническое оборудование и оснащение должны соответствовать СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

В составе гостиниц обязательным является наличие жилой и приемно-вестибюльной групп помещений.

В состав дополнительных помещений в зависимости от категории и уровня комфорта гостиниц могут входить помещения и службы следующих групп:

- общественного питания;
- бытового обслуживания и торговли;
- культурно-досугового назначения;

- деловой деятельности (бизнес-центр);
- физкультурно-оздоровительного назначения;
- административные, служебно-хозяйственные и производственные;
- помещения для технического обслуживания и заправки автомобилей (только для мотелей).

6.1.2 Правила подсчета площади гостиничного номера, номерного фонда гостиницы, общей, полезной и расчетной площадей, строительного объема, площади застройки этажности, высоты и заглубления зданий гостиниц.

6.1.3 Высоту жилых помещений гостиниц следует принимать в , в соответствии с СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

6.1.4 Жилая часть зданий гостиниц должна быть планировочно отделена от помещений другого назначения.

6.1.5 Размещение жилых помещений смежно с помещениями другого назначения допускается при условии устройства дополнительной звукоизоляции в соответствии с расчетом.

6.1.6 В случае расположения помещений гостиниц в составе многофункциональных зданий, а также в случаях блокирования помещений гостиниц с другими предприятиями и учреждениями или жилыми зданиями, гостиницы должны быть планировочно отделены, изолированы и обеспечены самостоятельными входами и коммуникациями (вертикальными и горизонтальными).

Для гостиниц вместимостью не более 30 мест категорий «одна звезда» и «две звезды» допускаются совмещенные с другими предприятиями и учреждениями входы и коммуникации.

6.1.7 Гостиницы категорий «одна звезда» и «две звезды» могут занимать отдельные секции жилых домов.

6.1.8 Номера должны располагаться в зоне минимального воздействия шума, производимого транспортом и инженерным оборудованием гостиницы, и быть изолированы от шумов и запахов из кухни.

Размещение номеров в подвальных и цокольных этажах не допускается.

6.1.9 При проектировании гостиниц вместимостью более 100 мест и в гостиницах категорий «три звезды» и выше необходимо исключить совмещение и пересечение межэтажных хозяйственных маршрутов (уборка номеров, вынос мусора и т.п.) и производственных маршрутов (загрузка ресторанов, складских помещений и т.п.) с маршрутами проживающих и посетителей.

6.1.10 При включении в состав гостиницы групп помещений общественного назначения, предназначенных для обслуживания населения, для них следует предусматривать изолированные входы с улицы.

6.1.11 Входы в гостиницы категорий «четыре звезды» и «пять звезд» должны быть оборудованы раздвижными или вращающимися дверями, с дублированием распашными дверями и воздушно-тепловой завесой.

6.1.12 Площадь вестибюлей должна быть не менее:

- в гостиницах категории «одна звезда» - 9 м² плюс по 1 м² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го;
- в гостиницах категории «две звезды» - 20 м² плюс по 1 м² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го;
- в гостиницах категорий «три звезды» и выше - 30 м² плюс по 1 м² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го.

6.1.13 Жилые помещения не допускается проектировать без естественного освещения.

Естественное освещение административных и служебно-хозяйственных помещений, размещаемых в подземных этажах, при необходимости, должно обеспечиваться через приямки.

Производственные помещения предприятий общественного питания и помещения приема пищи для персонала допускается проектировать без естественной освещенности при наличии комнат отдыха для персонала.

6.1.14 Атриумные пространства гостиниц следует проектировать согласно требованиям СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

6.1.15 Эксплуатируемые кровли гостиниц следует проектировать с учетом СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

6.1.16 Пассажирские лифты предусматриваются в зданиях гостиниц:

- категорий «четыре звезды» и выше, имеющих более двух этажей;
- категории «три звезды», имеющих более трех этажей;
- категорий «две звезды» и ниже, имеющих более пяти этажей.

6.1.17 При размещении номеров для маломобильных групп населения на втором этаже и выше лифт для их транспортирования должен быть предусмотрен независимо от этажности здания.

6.1.18 Один пассажирский лифт в лифтовом узле должен обеспечивать возможность использования его инвалидами на колясках, а также для транспортирования человека на носилках «скорой помощи».

6.1.19 Ширина лифтового холла пассажирских лифтов следует принимать в соответствии с СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

При использовании лифта инвалидами на колясках размеры кабины и ширина лифтового холла перед ней уточняются по СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

6.1.20 Число пассажирских лифтов определяют с учетом провозной способности лифтов и времени ожидания, которое в гостиницах категорий «четыре звезды» и «пять звезд» и в мотелях категории «четыре звезды» не должен превышать 30 с, в гостиницах категории «три звезды» - 45 с.

Расчет числа лифтов следует выполнять в соответствии с СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

6.1.21 Шахты пассажирских лифтов не должны примыкать к жилым комнатам номеров. Смежное размещение с административными помещениями возможно при условии устройства дополнительной звукоизоляции в соответствии с расчетом.

При примыкании лифтовых холлов к номерам необходимо обеспечить нормативные параметры по уровню шума при условии устройства дополнительной звукоизоляции в соответствии с расчетом.

6.1.22 Выходы из пассажирских лифтов следует проектировать через лифтовые холлы (за исключением основного посадочного этажа), которые должны отделяться от коридоров и других помещений перегородками с дверями в соответствии с требованиями, приведенными в [3] и нормативных документах по пожарной безопасности.

6.1.23 Число пользователей лифтами определяется из расчета 1,5 человека на номер в гостиницах категории «три звезды» и выше и два человека на номер в гостиницах категории «две звезды».

6.1.24 Машинное отделение лифтов следует размещать в технических этажах или на кровле.

6.2 Требования к жилой группе

6.2.1 В группу жилых помещений входят: номера, помещения поэтажного обслуживания, помещения общественного назначения (холлы, детские комнаты и др.).

6.2.2 Номера могут проектироваться в составе либо одной жилой комнаты, либо дополняться передней и санузлом.

Допускается объединение двух и более смежных номеров, а также устройство при номерах кабинетов - представительств фирм.

В номерах повышенной комфортности с числом комнат три и более при спальнях помещениях следует предусматривать гардеробные площадью не менее 6 м².

6.2.3 Типы номеров гостиниц и их процентное соотношение в зависимости от категории гостиницы следует предусматривать в соответствии с приложением В.

6.2.4 Категории номеров и требования к их оборудованию следует принимать в соответствии с [4].

Минимальные площади номеров приведены в приложении Г.

6.2.5 Наличие санузла в номере (умывальника, унитаза, ванны или душа) в соответствии с [4] обязательно:

- для гостиниц категории «одна звезда» - в 25 процентов номеров (требование не является обязательным для малых и мини-гостиниц, для гостиниц, находящихся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия);

- для гостиниц категории «две звезды» - в 50 процентов номеров;

- для гостиниц категорий «три звезды» и выше - в 100 процентов номеров.

Минимальные площади санузлов приведены в приложении Д.

6.2.6 Планировку и оборудование не менее 5 процентов жилых номеров следует предусматривать универсальными, с учетом расселения любых категорий проживающих, в том числе инвалидов. Для таких номеров следует увеличивать площадь на 20 процентов и соблюдать требования к оборудованию по СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

В гостиницах, имеющих общие санузлы, расположенные на этажах для номеров без санузлов, следует предусматривать специальные санузлы (по одному для мужчин и женщин) для инвалидов-колясочников, рассчитанные на разворот кресла-коляски и оборудованные унитазом, умывальником и душем с трапом.

6.2.7 Номера повышенной комфортности (сюит, апартамент, люкс) следует проектировать в составе двух и более жилых комнат с дополнительным санузлом.

Состав других дополнительных помещений и оборудования, включая кухонное, устанавливается заданием на проектирование.

6.2.8 В составе апартаментов допускается предусматривать помещения для прислуги.

Допускается проектирование апартаментов в двух уровнях.

6.2.9 Ширина номеров должна быть не менее 2,4 м. Ширина прихожих номеров должна быть не менее 1,05 м.

6.2.10 В номерах и гостиницах допускается устройство лоджий и балконов с высотой ограждения не менее 1,2 м. Ширина балконов должна быть не менее 1,2 м, лоджий - 1,4 м.

6.2.11 Внутренние лестницы номеров должны соответствовать требованиям СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

Лестницы допускается предусматривать деревянными с забежными ступенями.

Устройство внутренних лестниц, служебно-эвакуационных входов в двухуровневые номера должно обеспечивать внос/вынос крупной мебели и смену внутреннего оборудования при ремонте.

6.2.12 Помещения поэтажного обслуживания могут состоять из комнаты администратора этажа, комнаты дежурного персонала, комнаты чистки и глажения одежды, комнаты для чистки обуви, помещения для хранения чистого и грязного белья, кладовых уборочного инвентаря и кладовых хранения тележек горничных, сервировочной, общих санузлов для проживающих в номерах без санузлов и санузлов для персонала.

Минимальный состав помещений поэтажного обслуживания может быть представлен только комнатой дежурного персонала.

Конкретный набор помещений поэтажного обслуживания устанавливается заданием на проектирование.

6.2.13 Помещения поэтажного обслуживания следует блокировать, предусматривая один блок на 30 мест в гостиницах категории «пять звезд»; на 40 мест - «четыре звезды»; на 50 мест - «три звезды»; на 60 мест - «две звезды».

6.2.14 Помещения поэтажного обслуживания:

- допускается располагать через этаж в гостиницах категорий «одна звезда» и «две звезды»;

- следует располагать на каждом этаже в гостиницах категорий «три звезды» и выше.

Помещения поэтажного обслуживания рекомендуется размещать вблизи лестнично-лифтовых узлов, со служебными лифтами или лестницами, связывающими эти помещения с хозяйственными и складскими помещениями гостиницы.

6.2.15 В соответствии с [11] курение в здании гостиниц разрешено только в специальных изолированных помещениях, которые оборудованы системами вентиляции и обозначены специальными знаками.

Комната для курения должна быть изолирована дверью или аналогичным устройством, препятствующим проникновению загрязненного воздуха в смежные помещения.

Комната для курения должна быть площадью не менее 8 м², оборудована пепельницами, искусственным освещением, огнетушителем, информационными материалами о вреде курения.

В холодное время года температура воздуха в комнате для курения должна быть не менее 16 °С.

Комнаты для курения размещают рядом с помещением поэтажного обслуживания.

6.2.16 При централизованной доставке пицци в номера должна быть обеспечена связь между раздаточной основной пищеблока и жилой частью гостиницы по служебным коридорам, лестницами, лифтам или с применением специальных подъемников.

6.2.17 В гостиницах категорий «одна звезда» и выше с числом номеров 50 и более предусматриваются поэтажные холлы из расчета:

- для гостиниц категории «одна звезда» - 9 м² плюс по 1 м² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 25 м²;

- для гостиниц категории «две звезды» - 20 м² плюс по 1 м² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 40 м²;

- для гостиниц категории «три звезды» - 30 м² плюс по 1 м² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 м²;

- для гостиниц категории «четыре звезды» - 30 м² плюс по 1 м² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 120 м²;

- для гостиниц категории «пять звезд» - 30 м² плюс по 1 м² из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 м².

Холлы используются для отдыха, просмотра телепередач, сбора групп и др.

Назначение холлов и их оборудование устанавливаются заданием на проектирование.

6.3 Требования к помещениям общественного назначения

6.3.1 Приемно-вестибюльные помещения

6.3.1.1 В вестибюле гостиниц вместимостью 15 номеров и более следует выделять зону приема и размещения (регистрации гостей и оформления документов) с установкой телефонов коллективного пользования, для гостиниц категорий «три звезды» и выше в этой зоне следует предусматривать зону ожидания и отдыха.

6.3.1.2 В вестибюле гостиницы по заданию на проектирование следует выделять зону сбора организованных групп, информации, установки банкоматов и торговых киосков, входа в предприятия питания и бытового обслуживания, коммуникационную зону (с лифтовыми холлами).

Допускается частичное объединение функциональных зон без нарушения системы коммуникаций вестибюля.

6.3.1.3 Для гостиниц категории «три звезды» и выше при наличии номеров, не оборудованных сейфами, необходимо в отдельном помещении, примыкающем к пространству за стойкой оформления, предусмотреть индивидуальные сейфы для хранения ценностей. Площадь этого помещения рекомендуется принимать от 8,0 до 12,0 м² в зависимости от вместимости и категорий гостиниц.

6.3.1.4 Для больших гостиниц предусматриваются комната отдыха и санузел для сотрудников служб, расположенных за стойкой оформления.

6.3.1.5 В вестибюле для курящих туристов следует предусмотреть комнату для курения.

6.3.1.6 Вблизи стойки оформления (планировочно изолированной от основных потоков движения гостей и вновь прибывающих) предусматривается зона отдыха и ожидания.

6.3.1.7 Вблизи главного входа в вестибюле должен быть предусмотрен пост охраны для двух дежурных площадью 6,0 - 8,0 м².

6.3.1.8 Багажная (камера хранения), предназначенная для хранения багажа, как правило, располагается при вестибюле и оборудуется стеллажами.

Площадь багажной принимается от 10,0 до 20,0 м² в зависимости от вместимости гостиниц. Рядом с багажной предусматривается помещение для хранения багажных тележек из расчета 2,0 м² на 100 мест в гостиницах.

6.3.1.9 В вестибюле гостиниц предусматриваются санузлы, отдельные для мужчин и женщин, из расчета на каждые 100 мест один унитаз и один умывальник для женщин и один унитаз, один умывальник и один писсуар для мужчин.

6.3.1.10 В вестибюле гостиниц категорий «четыре звезды» и выше вместимостью более 50 мест размещают торговые киоски или магазины, номенклатура которых определяется заданием на проектирование. Их расположение не должно мешать свободному движению основных людских потоков в вестибюле и гостям, находящимся в зоне отдыха и ожидания.

6.3.1.11 В вестибюле гостиниц категорий «три звезды» и выше следует размещать помещения множительной техники, информационного сервиса (доступ в Интернет, телефакс и др.).

Помещения техники оперативной печати и множительной техники предусматриваются с учетом требований СанПиН 2.2.2.1332.

Службы заказов билетов на междугородный транспорт, в зрелищные предприятия и музеи, бронирование номеров в гостиницах других городов и прочие располагаются, как правило, за стойкой оформления.

Вместимость, состав, расположение и площадки всех сервисных помещений гостиницы уточняются в задании на проектирование.

6.3.1.12 При организации входов в общественные помещения гостиниц (ресторан, кафе, бар, конференц-зал, бизнес-центр и др.) из вестибюля в последнем устраивается гардероб верхней одежды площадью из расчета 0,1 м² на один крючок вешалки с учетом суммарной вместимости общественных помещений.

6.3.1.13 В гостиницах категорий «четыре звезды» и «пять звезд» предусматриваются комнаты швейцаров и носильщиков багажа в непосредственной близости к вестибюлю или при вестибюле и комната посыльных при бюро обслуживания. Площади таких комнат следует принимать в пределах от 8,0 до 16,0 м² в зависимости от вместимости гостиниц.

6.3.1.14 Кладовая уборочной техники и инвентаря предусматривается из расчета 2,0 м² на 100 м² вестибюля.

6.3.2 Предприятия общественного питания

6.3.2.1 В бутик-отелях и гостиницах от 50 номеров категорий «две звезды» и выше следует предусматривать предприятия общественного питания.

6.3.2.2 Предприятия общественного питания могут быть рассчитаны на обслуживание как проживающих, так и не проживающих в гостинице (предприятия закрытого или открытого типа).

В гостиницах категорий «три звезды» и выше в случае использования предприятий общественного питания открытого типа следует предусматривать отдельные входы с улицы, а для проживающих в гостиницах - из вестибюля.

6.3.2.3 Проектирование предприятий общественного питания, расположенных в гостиницах, следует вести с учетом рекомендаций [12].

Минимально допустимые площади помещений основных функциональных групп помещений приведены в [12, приложения 1 - 3, 6 - 9].

6.3.2.4 Показатели вместимости предприятий общественного питания гостиниц приведены в приложении Е.

6.3.2.5 В гостиницах категорий «две звезды» и выше следует предусматривать столовые и буфеты персонала из расчета одновременной минимальной посадки 30 процентов наибольшей смены в столовых и 20 процентов в буфетах, в гостиницах категории «одна звезда» - соответственно 20 и 10 процентов.

6.3.2.6 Для предприятий общественного питания, размещаемых в гостиницах, рекомендуется предусматривать хозяйственный подъезд, разгрузочную площадку и мусоросборник.

6.3.2.7 При основном производстве предприятий питания с числом мест более 20 следует предусматривать помещения загрузки (при необходимости с дебаркадерами).

Разгрузочная площадка не должна размещаться под окнами номеров. Над разгрузочной площадкой следует предусматривать навес или козырек.

6.3.2.8 При ограниченных размерах дворовых территорий допускается устройство встроенных мусоросборников по [13], рассчитанных на размещение не более двух контейнеров.

6.3.2.9 При размещении предприятий общественного питания над жилыми зонами гостиниц и на открытых площадках необходимо предусматривать шумозащиту жилых помещений и окружающей жилой застройки.

6.3.2.10 Дневные бары следует размещать в вестибюле, холлах, гостиных и ресторанах. Ночные бары должны располагаться в местах, изолированных от жилой зоны гостиниц.

6.3.3 Помещения бытового обслуживания и торговли

6.3.3.1 Для гостиниц категории «три звезды» следует предусмотреть парикмахерскую, а для гостиниц категорий «четыре звезды» и выше - парикмахерскую-салон с косметическим кабинетом, помещениями для массажа, маникюра и педикюра и пр.

6.3.3.2 Число рабочих мест в парикмахерской и косметическом кабинете определяется заданием на проектирование.

В парикмахерской следует предусмотреть помещения для посетителей не менее 10,0 м², женский зал площадью 8,0 м² на одно рабочее место, мужской зал площадью 6,0 м² на одно рабочее место.

Площадь косметического кабинета следует принимать не менее 12,0 м².

Кроме того, для парикмахерских предусматриваются подсобные помещения и кладовые.

6.3.3.3 Проектирование парикмахерской и косметического кабинета необходимо вести с учетом требований СП 118.13330 и СанПиН 2.1.2.2631.

6.3.3.4 В гостиницах категорий «три звезды» и выше (кроме мини-гостиниц) следует предусмотреть пункт приема заказов бытового обслуживания (экспресс-обслуживание по стирке, глажению и химчистке одежды, прием заказов на мелкий ремонт обуви, одежды, часов, мобильных телефонов, фотоаппаратов, видеокамер и др.).

6.3.3.5 Вместимость пунктов приема заказов принимается по заданию на проектирование, но не менее 12 м² при вместимости гостиницы до 300 мест и 18 м² - для гостиниц большей вместимости.

6.3.3.6 Площадь торговых киосков и магазинов определяется по заданию на проектирование.

6.3.4 Помещения деловой деятельности (бизнес-центр)

6.3.4.1 Для гостиниц категорий «четыре звезды» и выше в составе помещений предусматриваются помещения для деловой деятельности и встреч.

6.3.4.2 В группу помещений для деловой деятельности могут входить: бизнес-центр; представительства фирм; комнаты деловых встреч и залы совещаний; выставочные и демонстрационные залы с экспозициями; вспомогательные помещения (службы связи, множительной техники и компьютеров, машбюро, переводчиков и др.).

Конкретный набор помещений определяется заданием на проектирование.

6.3.4.3 Проектирование помещений бизнес-центра рекомендуется вести с учетом требований СП 118.13330.

6.3.5 Помещения и сооружения физкультурно-оздоровительного назначения

6.3.5.1 Состав помещений физкультурно-оздоровительного центра или физкультурно-оздоровительной группы помещений принимают по заданию на проектирование. При этом могут предусматриваться:

- универсальный зал для физкультурно-оздоровительных занятий;
- зал для женской оздоровительной гимнастики;
- тренажерные залы;
- зал для настольного тенниса;
- бассейн для оздоровительного плавания;
- баня сухого жара (сауна);
- медицинский пункт;
- помещения для отдыха с баром;
- пункт проката спортивного инвентаря;
- вспомогательные помещения, служебные, административные, бытовые, технические и хозяйственные помещения, обслуживающие физкультурно-оздоровительный центр.

6.3.5.2 В средних и больших гостиницах категории «четыре звезды» следует предусматривать сауну, в гостиницах категорий «четыре звезды» и выше - спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом, в гостиницах категории «пять звезд» - плавательный бассейн с сауной.

Требование не распространяется на гостиницы, находящиеся в зданиях, являющихся объектами культурного наследия или расположенных на территории исторического поселения.

6.3.5.3 Единовременная вместимость спортивного или тренажерного зала принимается не менее 10 процентов вместимости гостиницы, сауны - не менее 1 процентов.

6.3.5.4 Размеры бассейнов для оздоровительного плавания, размещаемые в гостиницах, принимаются в соответствии с заданием на проектирование.

При бассейне обязательно наличие кабинета медсестры площадью 9,0 м².

Проектирование бассейнов следует вести с учетом требований, приведенных в СанПиН 2.1.2.1188.

Примечание - См. также [14].

6.3.5.5 Помещения бани сухого жара (сауны) рекомендуется размещать в комплексе с бассейном для оздоровительного плавания. Вместимость сауны и необходимость устройства мини-бассейна устанавливается заданием на проектирование. Вместимость сауны не должна превышать 10 человек.

Сауны следует проектировать согласно требованиям СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

6.3.5.6 В гостиницах категорий «четыре звезды» и выше при вместимости до 500 мест при помещениях физкультурно-оздоровительного назначения следует предусматривать медицинский кабинет площадью 12 м², для гостиниц большей вместимости следует предусматривать дополнительные медицинские кабинеты.

Расположение медицинского пункта в гостиницах вместимостью не более 300 мест должно обеспечивать возможность использования его персоналом, а также проживающими в гостинице.

6.3.5.7 В составе физкультурно-оздоровительного центра рекомендуется предусматривать помещения для отдыха занимающихся. Площадь помещения для отдыха определяется из расчета 25 процентов одновременной пропускной способности центра (или его частей) по 3 м² на одного человека, но не менее 24,0 м².

Необходимость размещения бара в помещении для отдыха и его вместимость устанавливаются заданием на проектирование.

6.3.5.8 В физкультурно-оздоровительных центрах и группах помещений для физкультурно-оздоровительных занятий предусматриваются мужские и женские раздевальные вместимостью на 100 процентов занимающихся. Площади раздевальных рекомендуется принимать из расчета 1,8 - 2,1 м² на одного занимающегося.

6.3.5.9 Состав и площади вспомогательных и технических помещений, конструкцию покрытий и высоту сооружений физкультурно-оздоровительного назначения следует принимать в соответствии с требованиями, приведенными в [3], СТ РК 1141-2002 Туристско-

экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

Примечание - Дополнительно см. [14].

6.3.5.10 При использовании физкультурно-оздоровительного центра не проживающими в гостинице перед центром со стороны улицы предусматривается вестибюль с гардеробом и кассой. Для проживающих в гостинице вход в физкультурно-оздоровительный центр предусматривается из вестибюля гостиницы или холлов нижних этажей.

6.3.5.11 При автономном функционировании физкультурно-оздоровительного центра гостиниц предусматриваются бытовые помещения для технического персонала и служебные помещения для административного и инженерно-технического персонала, а также мастерские и складские помещения.

Состав этих помещений и их площади принимаются по заданию на проектирование в зависимости от вместимости физкультурно-оздоровительного центра и его инженерно-технического оснащения.

6.3.5.12 Физкультурно-оздоровительный центр должен предусматривать места для занятий инвалидов, проживающих в гостинице, в соответствии с СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

и нормативными документами, содержащими требования, учитывающие потребности инвалидов.

Примечание - См. также [14] и [15].

6.3.5.13 Естественное освещение залов для физкультурно-оздоровительных занятий и бассейна принимают по СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

6.3.6 Помещения культурно-досугового назначения

6.3.6.1 Состав культурно-досугового центра гостиниц определяется заданием на проектирование.

Культурно-досуговый центр рекомендуется предусматривать в комплексе с физкультурно-оздоровительным центром и (или) бизнес-центром с универсальным залом, который может использоваться для проведения концертов, дискотек, показа кинофильмов и др.

6.3.6.2 Площади помещений культурно-досугового назначения, их оборудование и технологическое обеспечение следует принимать по СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

6.3.6.3 Размеры залов для спортивных развлечений [кегельбана (боулинга), сквоша, бильярда], требования к их оборудованию и освещению принимаются по заданию на проектирование и с учетом [15].

6.3.6.4 Наличие и площадь зала компьютерных игр и число игровых мест устанавливается заданием на проектирование с учетом нормы - 4,5 м² на одно игровое место.

6.3.6.5 Для гостиниц курортных отелей категорий «четыре звезды» и выше с числом номеров 50 и более в составе культурно-досуговой группы помещений следует предусматривать помещения для обслуживания детей площадью не менее 30 м² с естественным освещением.

6.3.7 Помещения администрации, служебно-хозяйственные и производственные

6.3.7.1 Помещения администрации следует группировать на первых этажах вне основных потоков проживающих.

6.3.7.2 Состав и площади помещений администрации, служебно-хозяйственные и производственные принимаются по заданию на проектирование в соответствии с СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

6.3.7.3 В мотелях предусматривается кабинет главного механика по техническому обслуживанию автомобилей.

6.3.7.4 Центральные бельевые следует размещать рядом с коммуникациями бельепроводов (при их наличии).

6.3.7.5 Малярные мастерские и склады красок следует проектировать только с отдельными выходами наружу. Лакокрасочные материалы должны храниться в герметичной таре, причем масса отдельной единицы хранения (тары) не должна превышать 50 кг.

В гостиницах вместимостью 300 мест и более при столярной мастерской и складской зоне следует предусматривать люки, дебаркадеры, ворота, разгрузочные площадки с учетом визуальной и шумовой защиты жилых и общественных зон гостиницы.

6.3.7.6 В гостиницах при численности обслуживающего персонала более 200 человек предусматриваются столовая для персонала и медпункт (допускается устройство единого медпункта для проживающих и обслуживающего персонала в гостиницах вместимостью до 300 мест).

6.3.7.7 В гостиницах, имеющих помещения (а также лестничные клетки) с высотой более 5 м, следует предусматривать помещение (зону) складирования передвижной (сборно-разборной) площадки (вышки) для смены ламп и ремонта светильников.

6.3.7.8 Для складских, хозяйственных и бытовых помещений допускается использовать цокольные и подвальные помещения.

6.4 Долговечность и ремонтпригодность

6.4.1 Сохранение прочности и устойчивости несущих конструкций зданий гостиниц следует обеспечивать в соответствии с СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

6.4.2 Элементы, детали, оборудование со сроками службы меньшими, чем предполагаемый срок службы здания, следует заменять в соответствии с установленными в проекте межремонтными периодами.

6.4.3 Конструкции и детали должны быть выполнены из материалов, обладающих стойкостью к возможным воздействиям влаги, низких температур, агрессивной среды, биологических и других неблагоприятных факторов, или защищены от их влияния в соответствии с требованиями, изложенными в СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

7 Обеспечение санитарно-гигиенических требований

7.1 Санитарно-гигиенические требования следует принимать для жилых помещений

7.2 Объем жилых помещений гостиниц (номеров с учетом передней) должен быть не менее 15 м³ на одного проживающего.

7.3 Кратность воздухообмена в номере следует принимать не менее:

- в гостиницах категорий «четыре звезды» и выше - 60 м³/ч на одного человека;

- в гостиницах категории «три звезды» - 40 м³/ч на одного человека;

- в гостиницах категорий «две звезды» и ниже - 30 м³/ч на одного человека.

- для гостиниц категорий «три звезды» и ниже - по допустимым параметрам;

- для гостиниц категорий «четыре звезды» и выше - по оптимальным параметрам.

Необходимость поддержания влажности определяется заданием на проектирование.

7.4 Качество воздуха в помещениях общественных помещений следует обеспечивать согласно

7.5 Допустимые условия микроклимата и воздушной среды в производственных помещениях (помещениях с технологическими процессами) принимаются в соответствии с требованиями, изложенными в СанПиН

Показатели микроклимата и помещений для посетителей должны соответствовать гигиеническим требованиям, предъявляемым к микроклимату производственных помещений.

7.6 Расчетную температуру воздуха и кратность воздухообмена в помещениях отапливаемых автостоянок следует принимать в соответствии с СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

7.7 Для гостиниц категорий «три звезды» и выше необходимо предусматривать системы принудительной вентиляции, обеспечивающей циркуляцию воздуха, исключаящую проникновение посторонних запахов в общественные и жилые помещения.

7.8 В жилых и общественных помещениях гостиниц должна обеспечиваться возможность пылеуборки (влажная уборка, сухая уборка с применением гостиничных пылесосов или систем централизованного пылеудаления).

Содержание пыли в воздухе в жилых помещениях гостиниц должно быть не более 0,15 мг/м³.

7.9 Защита от внутренних источников шума (инженерного оборудования, автостоянок, встраиваемых автономных источников теплоснабжения, систем кондиционирования и т.п.) должна обеспечивать нормативные уровни шума в соответствии с положениями

7.10 В жилых помещениях гостиниц вибрация от внешних и внутренних источников не должна превышать значений, регламентированных

7.11 Окисляемость воздуха жилых и общественных помещений гостиниц должна быть не более 6 мг O₂/м³.

Концентрация окиси углерода в помещениях гостиниц не должна превышать значений ПДК (0,002 мг/л), двуокиси углерода - 0,1 процентов, аммиака - 0,2 мг/м³, бензопропилена - 0,005 мг/м³.

Допускается озонирование воздуха жилых и общественных помещений и очистка их от двуокиси углерода.

7.12 Номера гостиниц и помещения с постоянным пребыванием людей должны иметь естественное освещение. Без естественного освещения могут быть вспомогательные помещения различного функционального назначения (коридоры, вестибюли, холлы, подсобные помещения, актовые залы; конференц-залы, лекционные аудитории и кулуары; торговые залы магазинов; салоны для посетителей предприятий бытового обслуживания; демонстрационные, спортивно-демонстрационные и спортивно-зрелищные залы и катки; комнаты инструкторского и тренерского составов; помещения массажных, парильных, а также помещений бань сухого жара; помещения для стоянки машин, буфетные, тренажерные залы, бильярдные, помещения для сквоша, боулинга, а также другие помещения, которые могут не иметь естественного освещения.

7.13 Минимальную освещенность помещений гостиниц искусственным светом следует принимать в соответствии с приложением.

7.14 Жилые помещения гостиниц должны быть защищены от ионизирующего и неионизирующего излучения внешних и внутренних источников.

7.15 В районах, где отсутствует гарантия качества питьевой воды, в гостиницах следует, а в мотелях рекомендуется применять централизованные либо покомнатные системы (установки) дополнительной очистки и омагничивания воды либо обеспечивать наличие бутилированной чистой питьевой воды.

7.16 Отделка помещений гостиниц должна быть устойчивой к дезинфекции.

7.17 В строительстве и отделке основных помещений гостиниц следует применять экологически чистые и безопасные материалы, прошедшие гигиеническую сертификацию и имеющие сертификат соответствия.

Применяемые отделочные материалы, арматура, фурнитура и регулирующие устройства должны исключать возможность травматизма.

7.18 Оценку экологичности проектных решений зданий гостиниц следует проводить по двум направлениям:

а) экологичность условий проживания и производственной деятельности персонала;

б) воздействие здания на окружающую среду (устройства и мероприятия, обеспечивающие снижение вредных выбросов в атмосферу, например, установка фильтров, очистка канализационных стоков от автостоянок, мойки автомобилей, от производственных процессов пищеблоков).

8 Инженерное оборудование

8.1 В зданиях следует предусматривать хозяйственно-питьевое, противопожарное и горячее водоснабжение, канализацию и водостоки. Отопление, вентиляцию, противодымную защиту, кондиционирование воздуха следует проектировать в соответствии с СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

8.2 Инженерное оборудование гостиниц вместимостью более 15 номеров, встроенных в здания иного назначения, пристроенных или встроенно-пристроенных, должно быть автономным от инженерного оборудования этих зданий.

8.3 Инженерные системы стоянок для автомобилей гостиниц следует предусматривать в соответствии с заданием на проектирование. Для встроенных автостоянок следует предусматривать отдельные сети водоснабжения.

8.4 В гостиницах категорий «четыре звезды» и выше следует предусматривать обеспечение работы инженерных систем не менее чем от двух отдельных источников. Все теплообменные аппараты и насосное оборудование должны иметь резерв не менее 100 процентов.

8.5 В гостиницах, не имеющих водо- и теплоснабжения от двух различных источников, допускается предусматривать аварийные расходные емкости воды на все или часть видов водопотребления, а также устройство систем аварийного приготовления горячей воды.

8.6 Крыльца, помещения с мокрой уборкой твердых покрытий пола или мокрыми процессами, санузлы гостиничных номеров и т.п. должны иметь устройства для отведения воды по заданию на проектирование. Покрытия пола в этих помещениях в целях защиты от травматизма должны быть матовыми.

8.7 Открытая прокладка канализационных стояков в гостиницах не допускается.

8.8 Не допускается размещать водосточные воронки над жилыми номерами. Стояки водостока допускается пропускать в зоне номеров при условии обслуживания стояков со стороны коридора.

8.9 В гостиницах категорий «четыре звезды» и выше должны быть предусмотрены кондиционирование воздуха в обеденных залах и

производственных помещениях предприятий общественного питания, а также приточно-вытяжная вентиляция в остальных служебных помещениях.

8.10 В гостиницах малой вместимости допускается применение вентиляционных систем с естественным побуждением.

В прочих гостиницах при отсутствии систем кондиционирования в здании в целом или в отдельных его частях следует предусматривать приточно-вытяжную вентиляцию с механическим побуждением вытяжки во всех основных помещениях, а в вестибюлях, холлах, зальном комплексе, зале бассейна, обеденных залах предприятий питания с числом мест более 50 - с механическим обеспечением притока.

8.11 Системы вентиляции конференц-залов, помещений предприятий общественного питания, залов для физкультурно-оздоровительных занятий, бассейнов, киноаппаратных, аккумуляторных, расположенных в зданиях гостиниц, должны быть отдельными от систем вентиляции других помещений этих зданий.

8.12 Кондиционирование жилых помещений гостиниц должно иметь устройства местной регулировки или программирования тепловлажностных параметров.

8.13 Для гостиниц выше трех этажей вместимостью более 100 мест следует предусматривать мусоропроводы (при отсутствии пневматической системы мусороудаления).

В гостиницах вместимостью свыше 500 мест и гостиницах категорий «четыре звезды» и выше следует предусматривать централизованное пылеудаление (система вакуумной уборки) из жилых и основных общественных помещений.

8.14 Электроснабжение и электрооборудование зданий гостиниц следует проектировать в соответствии с требованиями, изложенными в [17] и [18].

8.15 Категории электроприемников по степени обеспечения надежности следует принимать в соответствии с указаниями [18], при этом гостиницы категорий «четыре звезды» и выше должны быть обеспечены по 1-й категории надежности.

8.16 Бани гостиниц должны быть оборудованы сертифицированными агрегатами заводского изготовления.

8.17 В гостиницах с числом светильников 300 и более следует предусматривать технические помещения для чистки и мойки электросветильников и временного складирования в контейнерах отработавших люминесцентных ламп типа ЛВ, ЛД и т.п. из расчета 6 м² на каждые 300 светильников.

8.18 Электроосвещение помещений гостиниц в соответствии с требованиями [17] необходимо обеспечивать по следующим группам:

- жилые, общественные, административные помещения, пути эвакуации;
- вспомогательные помещения;
- технические помещения;
- наружное освещение.

8.19 При проектировании систем электросвязи инженерно-технического обеспечения зданий гостиниц следует руководствоваться требованиями СТ РК 1141-2002 Туристско-экскурсионное обслуживание. Средства размещения, классификация и общие технические требования

8.20 На пригостиничных территориях и в зданиях гостиниц следует предусматривать систему световых или освещенных указателей входа, направлений движения, мест парковки, названий залов, предприятий питания и др., а также указателей пожарных гидрантов, путей эвакуации, адреса гостиницы на фасаде и пр.

8.21 Аварийное освещение следует предусматривать для службы приема, центрального диспетчерского пункта (ЦДП), узла связи, электрощитовых, постов охраны противопожарных служб в пределах 5 процентов рабочего освещения.

8.22 В гостиницах и мотелях вместимостью 300 и более мест необходимо, а для меньшей вместимости рекомендуется предусматривать диспетчеризацию систем инженерного оборудования с созданием ЦДП.

8.23 Система диспетчеризации инженерного оборудования должна обеспечивать постоянный контроль и дистанционное управление (ДУ) вентиляцией и кондиционированием, теплоснабжением и водоснабжением (включая горячее, пожарное и хозяйственно-питьевое), канализацией, холодоснабжением, противопожарной защитой, электроосвещением, лифтовым оборудованием и др.

8.24 Для обеспечения контроля и регулирования систем горячего и холодного водоснабжения (включая противопожарное), канализации, теплоснабжения, вентиляции, холодоснабжения, противопожарной защиты, лифтового хозяйства следует предусматривать средства контрольно-измерительных приборов и автоматики (КИПиА). Рекомендуется также применение цифровых программируемых систем и устройств, фиксирующих в памяти проводимые регулировки и аварийные ситуации, в том числе и возможностью распечатки характеристик и протоколов этих процессов.

8.25 Номера гостиниц категорий «три звезды» и выше должны быть оборудованы средствами охранной сигнализации, которые в гостиницах категорий «четыре звезды» и выше следует дополнять индикацией занятости номера и присутствия в номере проживающих.

8.26 Номенклатуру автоматизированных комплексов, систем связи и информатизации в гостиницах следует принимать.

8.27 Средства вертикального транспорта (лифты и др.) следует проектировать в соответствии с Проектирование систем вертикального транспорта в жилых зданиях. СТ РК ГОСТ Р 52941-2009.

8.28 Значения грузоподъемностей пассажирских лифтов для гостиниц, скорость их движения, размеры кабин и дверных проемов (в том числе доступных для инвалидов на колясках), а также шахт, машинных отделений следует принимать по СТ РК ГОСТ Р 52941-2009.

9 Энергосбережение

9.1 Проектирование архитектурных, функционально-технологических, конструктивных и инженерно-технических решений зданий гостиниц следует осуществлять с учетом требований эффективного применения энергетических ресурсов и обеспечения внутреннего микроклимата помещений на основании [18] и в соответствии с СТ РК ГОСТ Р 51750-2009

9.2 При проектировании тепловой защиты необходимо учитывать требования к энергетической эффективности и правила, приведенные в и [19].

9.3 Классы энергетической эффективности гостиниц определяют в соответствии с СТ РК ГОСТ Р 51750-2009

9.4 Проектирование гостиниц классов энергосбережения D, E не допускается. Классы A, B, C устанавливаются для вновь возводимых и реконструируемых зданий гостиниц на стадии разработки проектной документации. Впоследствии при эксплуатации класс энергосбережения здания должен быть уточнен в ходе энергетического обследования. Если он оказывается ниже класса C, должны быть разработаны мероприятия по его повышению.

9.5 Присвоение зданию гостиницы классов энергосбережения A и B проводят только при условии включения в проект следующих обязательных энергосберегающих мероприятий:

- устройство индивидуальных тепловых пунктов, снижающих затраты энергии на циркуляцию в системах горячего водоснабжения и оснащенных автоматизированными системами управления и учета потребления энергоресурсов, горячей и холодной воды;

- применение энергосберегающих систем освещения общедомовых помещений, оснащенных датчиками движения и освещенности;

- применение устройств компенсации реактивной мощности двигателей лифтового хозяйства, насосного и вентиляционного оборудования.

9.6 При наличии в гостиницах атриумов, зимних садов и остекленных веранд теплотехнические расчеты для них проводят на основе уравнений теплового и воздушного баланса, которые приведены в [20].

9.7 Системы теплоснабжения зданий, которые управляются из тепловых пунктов, следует проектировать с устройствами для автоматического регулирования тепловой мощности. Индивидуальные регуляторы тепловой мощности следует предусматривать у каждого калорифера систем приточной вентиляции.

9.8 Индивидуальные регуляторы температуры прямого действия следует устанавливать у каждого отопительного прибора.

Допускается не устанавливать регуляторы в помещениях, где поддерживается дежурное отопление, а догрев происходит фанкойлом, в помещениях, где установлено три и более отопительных приборов, подключенных к отдельной ветви системы отопления, оснащенной групповым регулятором с выносным датчиком температуры, а также в лестничных клетках.

9.9 Водоподогреватели горячего водоснабжения помещений общественного, производственного и хозяйственного назначения следует проектировать с устройствами, автоматически перекрывающими поток теплоносителя в часы нерабочего времени.

10 Пожарная безопасность

10.1 Требования к огнестойкости строительных конструкций и пожарной безопасности зданий гостиниц, требования по предотвращению распространения пожара, обеспечению эвакуации, противопожарные требования к инженерным системам и оборудованию зданий, а также требования по тушению пожара и спасательным работам следует принимать в соответствии с ГОСТ 12.1.004-91

10.2 Управление системами противопожарной защиты следует осуществлять с одного центрального пульта управления.

10.3 Для обеспечения пожарной безопасности при устройстве атриумов, эксплуатируемых крыш и внутренних дворов следует выполнять требования, изложенные в ГОСТ 12.1.004-91 и нормативных документах по пожарной безопасности.

5.6 Методики расчета пропускной способности и определения эффективности стратегического управления предприятия туристской инфраструктуры.

Постоянное развитие и совершенствование инфраструктурного туристского комплекса региона зависит от заинтересованности бизнес-структур, которые составляют его основу. В свою очередь эта заинтересованность связана с возможностью получения стабильного и увеличивающегося финансового результата предприятия в долгосрочной перспективе.

Эффективным можно назвать предприятия инфраструктуры туризма, у которого:

- 1. Достигнутый финансовый результат выше уровня, достигнутого конкурентами.
- 2. Прогнозируемый (расчетный) рост финансового результата в ближайшей перспективе выше уровня, достигнутого конкурентами на текущий момент (или прогнозируемого в ближайшей перспективе).
- 3. Предприятие выделяет достаточные ресурсы на поддержку и развитие своей деятельности, правильно их использует.

Чаще всего понятие эффективности употребляется в финансово-экономической области управления – точной дисциплине, оперирующей числами, формулами, коэффициентами. В связи с этим сложился определенный стереотип, и когда речь заходит об эффективности управления предприятием туристского бизнеса, то мы стремимся получить формулу с точными данными. В результате должен получиться некий коэффициент.

Этим методом можно измерить эффективность управления, например, инвестициями, капиталом, оборотными средствами.

Для финансово-экономической оценки эффективности стратегического управления предприятием туристской инфраструктуры применяют финансовые коэффициенты. Финансовые коэффициенты – это показатели финансово-хозяйственной деятельности предприятия ресторанного бизнеса, которые являются относительными величинами, отражающими в концентрированной форме состояние дел на предприятии.

Выделяются следующие типы финансовых коэффициентов:

- 1. Коэффициенты ликвидности предприятия туристского бизнеса. Ликвидность предприятия в широком смысле означает его способность изыскивать денежные средства, используя для этого все возможные источники: банковский кредит, продажу излишних активов.

- 2. Коэффициенты деловой активности предприятия туристского бизнеса – отношение оборотных средств к краткосрочным обязательствам. Коэффициенты данного типа позволяют оценить эффективность использования собственных средств предприятия.

- 3. Показатели платежеспособности. Данный тип финансовых показателей определяет степень защищенности интересов кредиторов и инвесторов, имеющих долгосрочные вложения в предприятие.

- 4. Коэффициенты рентабельности. Коэффициенты данной группы показывают, насколько прибыльна деятельность данного предприятия туристского бизнеса. Они являются частным от деления полученной прибыли на использованные для достижения этого результата ресурсы.

- Определяя общую эффективность деятельности предприятия туристской инфраструктуры, мы получим ряд показателей, одни из которых будут выражаться числами, другие – словесными формулировками. Эти показатели будут полезны только тем предпринимателям, кто имеет достаточный уровень опыта и квалификации в управлении и может сделать сбалансированный обобщающий вывод, учитывающий все факты, факторы, направления, тенденции и т. д.

- Критерий экономической оценки эффективности деятельности предприятий туристской инфраструктуры представляет собой совокупность качественных и (или) количественных показателей сравнения, с помощью которых проводится оценка процесса их развития и совершенствования. В качестве критериев оценок могут выступать различные переменные, например такие как, совместные действия для достижения общей долгосрочной цели развития туристской отрасли региона, гибкость управления предприятиями туристской инфраструктуры.

- На основе анализа разновидностей экономической оценки, как одного из важнейших компонентов оценки экономической эффективности стратегии управления предприятиями туристской инфраструктуры, изучения разработок отечественных и зарубежных авторов, предлагается схема классификации экономической оценки эффективности стратегии развития и

совершенствования туристской инфраструктуры, позволяющая проследить различные этапы и направления деятельности и на этой базе разрабатывать рекомендации эффективной стратегии комплексного развития и совершенствования туристской отрасли региона



Рисунок 12. Классификация экономической оценки эффективности стратегии развития и совершенствования туристской инфраструктуры

Характеристику процесса оценки экономической эффективности стратегии развития и совершенствования туристской инфраструктуры региона можно сформулировать следующим образом: *экономическая оценка эффективности стратегии развития и совершенствования предприятий туристской инфраструктуры представляет собой этап процесса стратегического управления туристской отраслью региона, состоящий в определении результатов достижения поставленных целей развития туризма в регионе.*

В современных условиях решение конкретных задач, связанных с повышением эффективности деятельности по развитию и совершенствованию предприятий туристской инфраструктуры, практически невозможно без проведения серьезной диагностики состояния хозяйственной деятельности предприятий туристской инфраструктуры.

Целесообразно использовать экономическую диагностику с большим объемом информации. Так, если имеется набор из n показателей

производственно-хозяйственной деятельности предприятий туристской инфраструктуры ($n=1, \dots, N$), то нормальное ее течение должно характеризоваться определенной упорядоченностью индексов каждого из анализируемых показателей.

Реализация модели осуществляется за счет разработанного алгоритма сравнения оценок. Наиболее характерными блоками производственно-хозяйственной деятельности предприятий туристской инфраструктуры следует считать: производство и реализацию туристских товаров и услуг; использование трудовых ресурсов, производственных фондов, материальных ресурсов; материально-техническое обеспечение; воспроизводство материально-технической базы и научно-технический прогресс; финансирование и кредитование. Между этими блоками показателей существует взаимосвязь, но каждый из них имеет свою специфику, позволяющую их анализировать.

С помощью разработанной модели можно проводить содержательную экономическую диагностику предприятия туристской инфраструктуры с целью выявления узких мест и таким образом разрабатывать стратегическую программу их ликвидации, развития и совершенствования работы предприятия. В диссертационном исследовании использованы экономические модели повышения эффективности стратегического управления малыми гостиницами Санкт-Петербурга.

Повышение эффективности комплексного развития и совершенствования туристской инфраструктуры региона требует выявления резервов повышения экономической эффективности предприятий туристской инфраструктуры. Под резервами повышения экономической эффективности понимаем совокупность потенциальных возможностей туристских инфраструктурных предприятий, использование которых приводит к увеличению пропускной способности и производительности предприятий и туристского потока в регион, улучшению экономических показателей. Для выявления резервов предприятий туристской инфраструктуры требуется разработать многофакторные регрессионные модели, которые позволят оценить эффективность их работы.

В случае, когда одни частные показатели эффективности производства повышаются, а другие снижаются, вопрос о целесообразности внедрения каких-либо мероприятий и однозначная оценка эффективности остаются открытыми. В этом проявляется основной недостаток оценки эффективности с помощью системы частных показателей и повышается роль предлагаемого нами обобщающего показателя эффективности – ресур-соотдачи, отражающего эффективность использования производственных ресурсов предприятия в целом. Обобщающий показатель эффективности производства на рассматриваемых предприятиях гостиничного бизнеса (ресурсоотдача и рентабельность ресурсов) за изучаемый период имеют значительные колебания по годам.

Достоинством предлагаемого в качестве обобщающего показателя эффективности производства показателя ресурсоотдачи, определяемого по сопоставимым реализованным услугам, является то, что на его величину не влияют внешние факторы. Это делает ресурсоотдачу сопоставимым показателем для любых предприятий туристской инфраструктуры независимо от структуры производственных затрат.

Регрессионный анализ, на основании которого построена модель, базируется на данных работы исследуемых предприятий гостиничного бизнеса. Уравнение регрессии содержит важнейшие факторы (частные показатели эффективности), которые оказывают наибольшее влияние на ресурсоотдачу, и имеет следующий вид:

$$Y = k_1 x_1 + k_2 x_2 + k_3 x_3 - k_4 x_4, \text{ где:} \quad (23)$$

Y – уровень эффективности производства (ресурсоотдача);

$k_x - k_4$ – коэффициенты эластичности;

x_1 – производительность труда на предприятии, тыс. руб./чел.;

x_2 – фондоотдача, тг.;

x_3 – отдача оборотных средств, тг.;

x_4 – затраты на 1 тенге произведенных услуг, тг.

Аргументы x_1 , x_2 и x_3 рассчитаны по объему произведенных услуг.

Анализ предложенной модели с использованием коэффициентов эластичности показывает, что наибольшее влияние на ресурсоотдачу оказывают затраты на 1 тенге произведенных услуг, производительность труда на предприятии и отдача оборотных средств, определяемая оборачиваемостью оборотных средств.

Уравнение регрессии позволяет найти с определенной степенью точности теоретические значения результативного признака при любых возможных сочетаниях уровней факторов.

При оценке потенциальных возможностей предприятия туристской инфраструктуры необходимо исходить из уровня, достигнутого на лучших предприятиях отрасли.

Взяв за образец уровень эффективности, достигнутый на лучших предприятиях, мы получим ответ о реальных возможностях роста эффективности производства на рассматриваемом предприятии туристской инфраструктуры.

Оценив существующее развитие предприятия туристской инфраструктуры с использованием предложенной модели, можно создать базу для прогнозирования гибкого функционирования предприятия долгосрочного и стратегического. В диссертации предложена методика управления эффективностью функционирования предприятия гостиничного бизнеса на основе многофакторного прогнозирования.

Применительно к прогнозированию показателей эффективности функционирования, а конкретно к эффективности производственной деятельности, инвестирования, финансирования и маркетинговой активности предприятия туристской инфраструктуры такие исследования являются

недостаточно разработанными и приобретают в настоящее время особую актуальность.

Можно использовать методику управления эффективностью функционирования предприятия гостиничного бизнеса на основе многофакторного прогнозирования, предложенную Ю. Н. Ивановым [5].

В результате расчетов можно сделать вывод о том, что наиболее полно описывает зависимость между изучаемыми показателями четырехфакторная модель вида:

$$Y = k_4 \bar{x}_4 - k_3 \bar{x}_3 + k_1 \bar{x}_1 + k_2 \bar{x}_2, \quad (24)$$

где k_4 - k_4 – коэффициенты количественного воздействия каждого фактора на результирующий показатель;

x_4 – фондоотдача основных фондов, тг./тг.;

x_2 – коэффициент оборачиваемости оборотных средств;

x_3 – затраты на тенге произведенных услуг, тг./тг.

Среди частных финансовых коэффициентов можно взять четвертый фактор: x_4 – коэффициент текущей ликвидности. (Y) – показатель рентабельности собственного капитала (ROE). Коэффициенты уравнения показывают количественное воздействие каждого фактора на результирующий показатель.

Результаты многофакторного корреляционно-регрессионного анализа могут быть использованы при прогнозировании уровня результативного показателя предприятия туристской инфраструктуры. С этой целью, подставив в полученное уравнение связи планируемый (прогнозный) уровень факторных показателей, можно получить прогнозы на перспективу.

Результаты прогнозирования основных показателей эффективности производственно-финансовой деятельности предприятий туристской инфраструктуры на основе предлагаемой методики позволяют утверждать, что с увеличением периода прогнозирования возрастает вероятность изменения тенденции временных рядов, так как в динамичной внешней среде существует большое количество факторов.

Методика оценки экономической эффективности избранных стратегий, блок-схема которой приведена на рисунке 34, предполагает формирование системы показателей, характеризующих хозяйственные и финансовые аспекты деятельности предприятия туристской инфраструктуры.

К основным показателям эффективности хозяйственной деятельности, являющимся существенными для предприятия с учетом специфики отрасли, следует отнести ряд показателей эффективности использования основных фондов, эффективности использования оборотных средств, эффективности использования персонала и показатели деловой активности. В группу показателей эффективности финансовой деятельности должны входить ключевые показатели платежеспособности, структуры источников средств и рентабельности.

После расчета значений всех показателей сформированной системы определяются обобщающие показатели, затем, на их основе, – интегральные

показатели более высокого уровня и так далее, вплоть до расчета единого комплексного критерия количественной оценки экономической эффективности.



Рисунок 13. Блок-схема оценки экономической эффективности избранных стратегий развития и совершенствования предприятий туристской инфраструктуры

При расчете агрегированных показателей различного уровня рекомендуется использование аддитивной модели, в соответствии с которой значение обобщающего показателя определяется линейной комбинацией нормированных показателей соответствующей группы:

$$Y_j = \sum_{i=1}^n x_{ij} f_i, \quad (25)$$

где Y_j – интегральный показатель для j -го варианта развития предприятия;

f_i – весовой коэффициент i -го показателя;

x_{ij} – i -й показатель j -го варианта развития предприятия;

n – количество показателей.

Весами при этом выступают коэффициенты значимости различных показателей, величины которых рассчитываются при помощи оценок П. Фишберна. Нормирование показателей производится в силу того, что большинство из них имеют различные единицы и несопоставимые диапазоны измерения, и заключается в приведении их значений в диапазон [1]. При этом целесообразно использовать способ нормировки, состоящий в делении

конкретных значений частных показателей на сумму значений этого показателя, характеризующих сравниваемые варианты результатов деятельности.

Для оценки влияния, оказываемого избранным направлением стратегического развития на все аспекты деятельности предприятия туристской инфраструктуры, необходимо проведение анализа динамики значений рассчитанных показателей за различные периоды (до и после реализации стратегии развития и совершенствования предприятий туристской инфраструктуры). На основе изучения изменения значений интегральных показателей за длительный период времени возможно прогнозирование тенденций дальнейшего развития предприятий туристской инфраструктуры посредством применения методов регрессионного анализа.

На основании анализа вычисленных в соответствии с предлагаемой методикой нормированных значений показателей и коэффициентов экономической эффективности избранных стратегий развития на примере малых отелей Санкт-Петербурга за 2018 год (после внедрения стратегии) и за 2017 год (до внедрения стратегии) их значимости была сформирована иерархическая система интегральных показателей за два рассматриваемых периода, отраженная на таблице 40.

Построение иерархической схемы показателей эффективности финансово-хозяйственной деятельности предприятий туристской инфраструктуры позволяет осуществить всестороннюю оценку состояния конкретного предприятия отрасли, правильности выбранного им варианта стратегии развития и совершенствования и предложить на основе проведенного анализа рекомендации относительно направлений дальнейшего развития предприятия.

С учетом результатов анализа данных, полученных с помощью вышеуказанных методик, был предложен ряд практических рекомендаций по повышению эффективности стратегического развития предприятий гостиничной инфраструктуры туризма с точки зрения определения соответствующих условий реализации стратегии, к которым могут быть отнесены: финансово-хозяйственная деятельность, организационная структура, дифференциация предоставляемых услуг.

В процессе внедрения избранных стратегий на примере гостиницы «N» наблюдалось совершенствование финансово-хозяйственной деятельности данного предприятия. Как положительный аспект деятельности гостиницы выделялось повышение ее платежеспособности. Помимо уменьшения величины кредиторской задолженности этому способствовало улучшение структуры активов гостиницы, рост в них доли высоколиквидных активов. В качестве позитивного явления следует также рассматривать значительное уменьшение размера дебиторской задолженности. Это уменьшает вероятность наступления негативных последствий в случае неплатежей со стороны дебиторов, высвобождает, таким образом, дополнительные средства, способствует увеличению оборачиваемости оборотных средств, росту

деловой активности гостиницы (увеличение общего коэффициента оборачиваемости капитала).

Внедрение избранных на основе вышеуказанных методик стратегий развития и совершенствования исследуемых гостиничных предприятий предполагает оптимизацию их организационных структур с целью повышения эффективности их функционирования и улучшения качества обслуживания туристов (что необходимо в рамках реализации корпоративных стратегий роста и конкурентных стратегий дифференциации и фокусирования). Для этого требуется четкое распределение функций, задач, прав, обязанностей, полномочий и ответственности между всеми структурными подразделениями гостиниц и отдельными сотрудниками.

Приведенные рекомендации будут способствовать повышению эффективности деятельности предприятий туристской инфраструктуры, с учетом выбранных на основе анализа существующих факторов внутренней и внешней среды стратегий и обеспечат достижение и сохранение стратегического успеха в долгосрочной перспективе.

Контрольные вопросы:

- 1.Фирменный стиль, техническая эстетика и дизайн в гостинично-ресторанном комплексе
- 2.Экстерьер, интерьер требования к ним в гостинично-ресторанном бизнесе
- 3.Мебель, текстильные материалы в гостинично-ресторанном бизнесе.
Требования к ним.
- 4.Имиджевая политика отрасли отрасли, интерьер полносервисных ресторанов
- 5.Требования к участкам размещения зданий гостиниц
- 6.Методики расчета пропускной способности и определения эффективности стратегического управления предприятия туристской инфраструктуры.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Волков Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес; Феникс - М., 2015. - 352 с.
2. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. Практикум; Academia - М., 2016. - 316 с.
3. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания; Академия - М., 2017. - 224 с.
4. Клейман А.А., Евреинов О.Б. Инфраструктура туризма: стратегия развития. Монография. Под редакцией проф. А.А. Клеймана. - СПб.: Д.а.р.к., 2014. - 384 с.
5. Официальный сайт Комитета по статистике министерства национальной экономики Республики Казахстан. // <http://stat.gov.kz>.
6. Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства. XII Международная научно-практическая конференция. 27 апреля 2016 г.: сборник трудов / под ред. О. Н. Кострюковой, О. А. Никитиной, Е. В. Печерица. – СПб.: Изд-во СПбГЭУ, 2016. – 179 с.
7. Никитина О.А. Управление формированием интегрированных санаторно-курортных комплексов в регионе: монография / О.А. Никитина. – СПб.: СПбГИЭУ, 2012. – 290 с.
8. Данилина С.К. Туристские услуги на международном рынке. – Германия: Издательство Lamber, 2014.
9. Печерица Е.В. Социальная ответственность бизнеса как основной принцип формирования входных барьеров на рынок гостиничных услуг региона // Региональная экономика: теория и практика. – 2012. – № 16. – С. 45-50.
10. Печерица Е.В., Шарафанова Е.Е. Предпосылки и факторы формирования гостиничных кластеров в регионах РФ. Печерица Е.В., Шарафанова Е.Е. Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. – 2014. – № 4(22). – С. 129-135.
11. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. – М.: Аспект Пресса, 2015. – С. 242.
12. Василик М.А. Основы теории коммуникаций / Под ред. проф. М.А. Василика. – М.: Гардарики, 2013. – 615 с.
13. Гришаева Л.И., Цурикова Л.В. Введение в теорию межкультурной коммуникации. – М., 2011. – 156 с.
14. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. – М.: Дело, 2014. – 432 с.
15. Хайнс Т., Брюс М. Маркетинг в индустрии моды: комплексное исследование для специалистов отрасли / Тони Хайнс, Маргарет Брюс. – Минск: Гревцов Паблицер, 2011. – 416 с.
16. Никитина О.А. Управление формированием интегрированных санаторно-курортных комплексов в регионе: монография / О.А. Никитина. – СПб.: СПбГИЭУ, 2012. – 290 с.

17. Казахстанская Ассоциация Гостиниц и Ресторанов (КАГиР) .
sites.reformal.ru>kagir.kz.
18. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов. 2-е изд. – Ростов н/Д: «Феникс», 2004. - 352 с.
19. Ефимова О.П., Ефимова Н.А., Олефиренко Т.А. Экономика гостиниц и ресторанов. Учебное пособие. - М.: Новое знание, 2004. - 391 с. ил.; 21 см.
20. Информационные технологии в маркетинге: учебник и практикум .
Под общ. ред. С. В. Карповой. – М.: Издательство Юрайт, 2018. -260 с.