

Тема 4.

Материально-техническая база административно-хозяйственных служб сервисных предприятий



4.1. Требования к зданиям и сооружениям гостиниц



Гостиница должна иметь вывеску, которую можно было бы заметить с достаточно большого расстояния (светящаяся с эмблемой)



Гостиница должна иметь вход для гостей, отдельный от служебного входа, с козырьком, который позволяет прибывшим гостям сразу же из автомобиля или автобуса выйти на защищенную от ветра и дождя площадку.

Выявление потребностей в гостиничных местах представляется сложной проблемой. Для её решения следует располагать соответствующими методами, знать факторы, влияющие на сложившийся спрос в гостиничных местах, предвидеть будущие изменения спроса и предложения.

Потребность в гостиничных местах зависит от количества и пропускной способности номеров, привлекательности для туристов, существующей обеспеченности региона гостиницами и степени их загрузки, сложившихся тенденций изменения количества гостей, проживающих в гостиницах.

Важными ориентирами в расчётах единовременной вместимости гостиниц являются динамика доходов населения, значимость региона, особенности регионального развития, деловой активности, индустрии развлечений и отдыха, транспортной системы.

Интерьер гостиной должен обладать эстетической и художественной выразительностью, отвечать функциональному назначению помещений. Средствами усиления выразительности внутреннего пространства оборудованных помещений служат цветовое и световое решения, особенности применяемых материалов.





Функциональной зоной гостиницы является также территория, примыкающая к гостиничному зданию. Она обеспечивает изоляцию клиентов и персонала гостиницы от внешней среды (шум, загазованность, грязь и пр.), доступность для приезжающих. С этой точки зрения важно расположение гостиницы относительно транспортных узлов, соответствующее рекламное оформление здания. Около гостиницы предусматриваются места отдыха гостей, парковка и стоянка транспортных средств.



**Обязательна охраняемая автостоянка (или гараж).
Количество мест пропорционально числу номерного фонда
для гостиниц - 10 %, 20 %, 30 %, для мотелей - 80 %**

Разработка функциональных схем связей помещений гостиницы помогает рационализировать технологические связи и материальные потоки.

Различают потоки:

- **внутренние** (между помещениями и группами помещений),
- **входные** (из внешней среды в гостиницу),
- **выходные** (из гостиницы во внешнюю среду).

Помимо информационных потоков отдельно изучаются потоки проживающих в гостинице, персонала, багажа клиентов, белья, мусора, отходов, инвентаря и т. д.

С помощью логистических методов возможно регулировать потоки по направлениям и интенсивности движения.

4.2. Состав помещений гостиницы



Имидж гостиницы, ее фирменный стиль должен быть подкреплен оправданным и удобным составом помещений гостиниц.

По функциональному назначению в гостинице выделяют:

- группу помещений вестибюля;
- жилую часть;
- помещения для питания гостей;
- помещения торгово-бытового обслуживания (парикмахерская, химчистка, фотография, ателье);
- помещения для занятий спортом, развлечений, бизнеса гостей;
- служебные и бытовые помещения;
- технические помещения (системы жизнеобеспечения гостиницы).

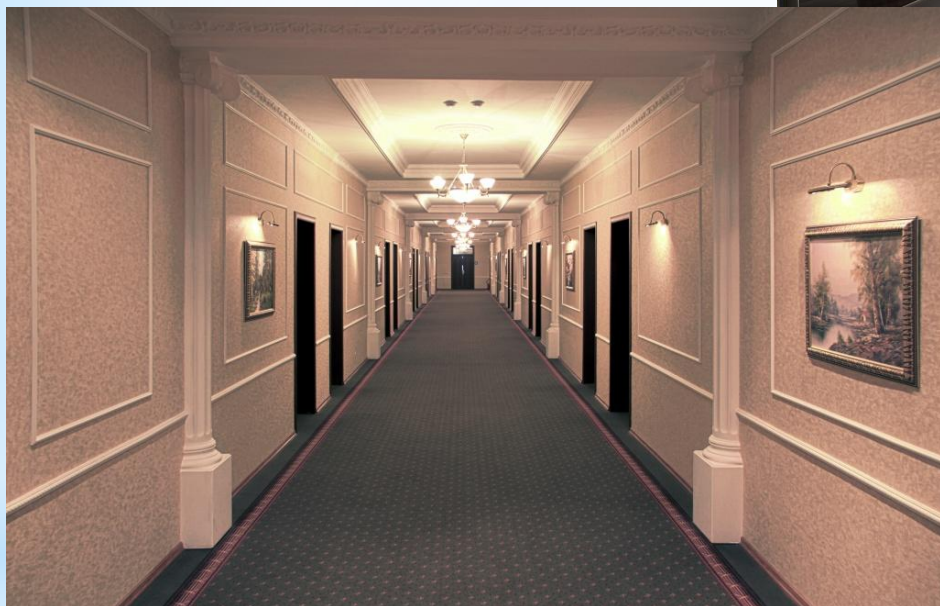
**Интерьер вестибюля - это визитная
карточка отеля.**





**Пространство
вестибюля зонировается
следующим образом:
лестнично-лифтовая
зона, зона главного
входа в гостиницу, зона
приёма гостей, отдыха
гостей, предоставления
дополнительных услуг
проживающим.**

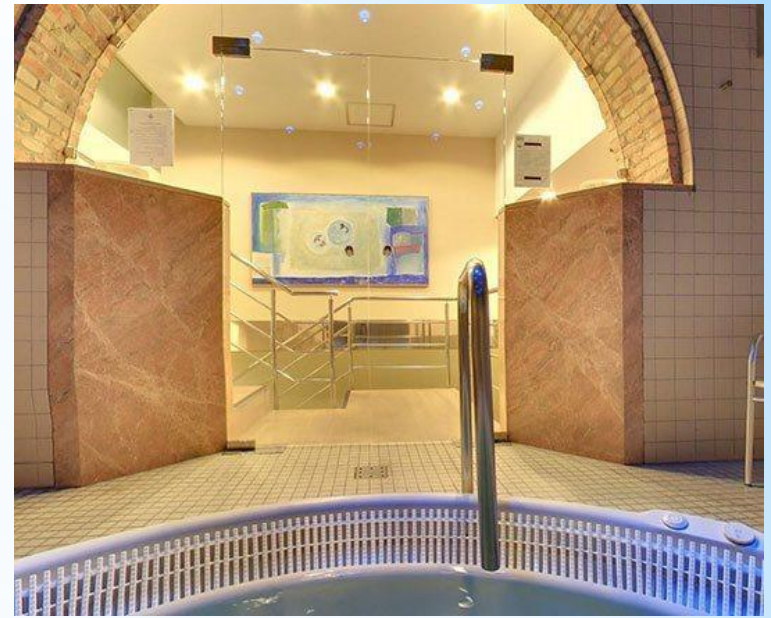
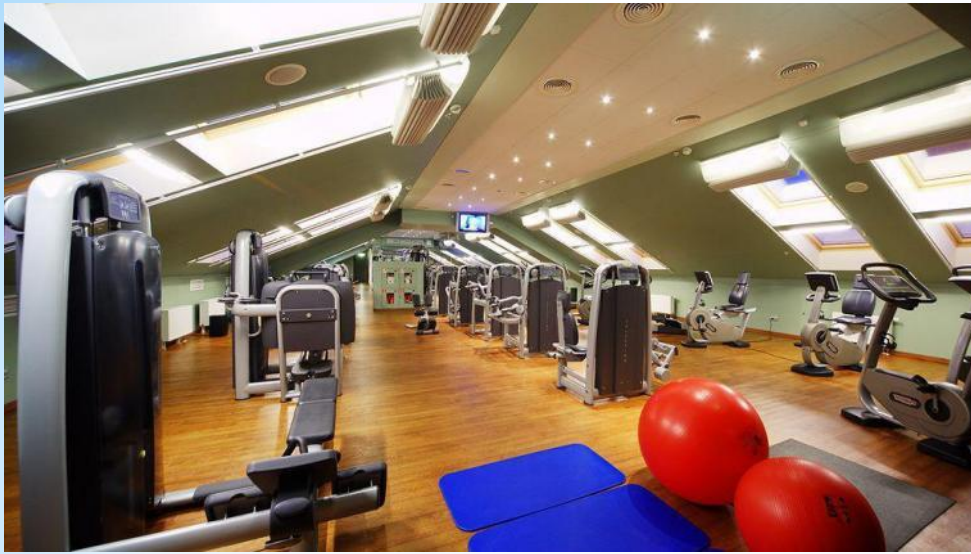




Жилая часть гостиницы содержит места для ночевки приезжающих (номера) и помещения, необходимые для нормального функционирования и поддержания чистоты в номерах.



В ресторанах, барах, кафе и других предприятиях питания приезжающие, наряду с приемом пищи, могут развлекаться, общаться.



**Состав помещений
развлекательного назначения
обширен. Сюда включаются
киноконцертные, банкетные,
танцевальные залы. Спортивные
сооружения представлены
бассейном, спортивными
залами, кегельбаном и пр.**





Помещения для деловых встреч включают различные конференц-залы, залы для деловых и банковских операций, выставочные залы.





В группе помещений
торгово-бытового
обслуживания
предоставляют
услуги клиентам
торговые
предприятия,
парикмахерские,
химчистки,
фотография, ателье
и др.



Служебные и бытовые помещения гостиницы обеспечивают условия работы, быта, питания персонала, включая хозяйственные и подсобные нужды.



В технических помещениях располагаются службы, контролирующие работу техники кондиционирования, централизованного удаления мусора, телефона, сигнализации и других систем жизнеобеспечения гостиницы.

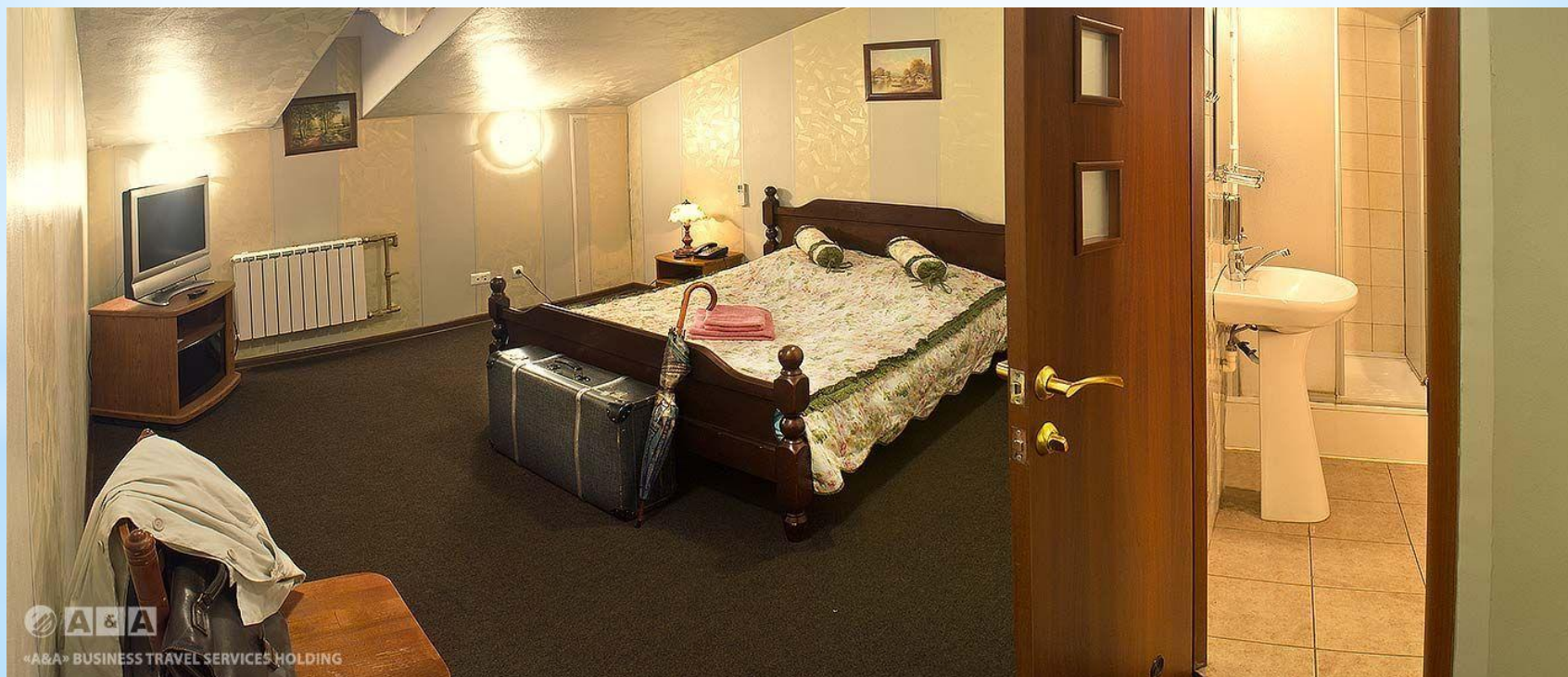
Распределение площади жилой части между номерами и иными помещениями весьма различно по гостиницам:

на долю номеров приходится **54-70 %**,
на коридоры - **от 13 до 22 %** площади жилой части.

В ряде зарубежных гостиниц вместимостью до 25 человек площадь зоны отдыха предусматривается не менее **16,7 кв. м.**
В более крупных гостиницах на каждого дополнительного проживающего регламентировано **5 кв. м** зоны отдыха (в гостиной, баре, спальней).

Требования к оборудованию номеров:

- площадь номера не менее 16,7 кв. м.;
- мебель должна обеспечивать удобства пользователю, соответствовать санитарным и эргономическим требованиям, вкусам клиентов;
- наличие санузла, прихожей, минибара, ТВ, телефона, сейфа и прочего, в зависимости от класса гостиницы или номера.





При оценке расположения служебных помещений следует исходить из необходимости сокращения маршрутов передвижения персонала в рабочее время. Удаление обслуживающего персонала от места приложения труда ведет к дополнительным затратам энергии, большей утомляемости. Поэтому в непосредственной близости к номерам на этаже размещается ряд помещений обслуживания: комнаты горничных, кладовые (чистого белья и расходных материалов, грязного белья и средств уборки), помещения официантов, мусороприемник и др.

Единовременная вместимость гостиницы определяется по числу постоянных мест.

Количество место-суток в хозяйстве свидетельствует о располагаемом фонде мест в гостинице и представляется произведением единовременной вместимости гостиницы на число календарных дней в изучаемом периоде.

Пропускная способность гостиницы оценивается располагаемыми место-сутками за вычетом место-суток нахождения фонда в технологических перерывах.



Основные оперативные показатели в средствах размещения исчисляются по следующей схеме.

1. Загрузка номерного фонда (обычно рассчитывается в процентах):

$$КЗ = \frac{\text{Число проданных номеров}}{\text{Число номеров, предложенных к продаже}} \times 100$$

2. Показатель средней цены гостиничного номера определяет успех работы службы портье по продаже дешевых и более дорогих номеров (Цср).

3. Показатель, выражающий загрузку гостиницы, учитывает количество гостей на 1 проданный номер:

$$\text{Среднее количество гостей} = \frac{\text{Число гостей}}{\text{Число проданных номеров}}$$



4. Так как служба горничных является самой крупной по штату службой в номерном фонде, многие гостиницы используют такой показатель, как

$$\text{Среднее количество убранных номеров} = \frac{\text{Количество занятых номеров за день}}{\text{Количество 8- часовых горничных смен}}$$

5. Коэффициент двойной загрузки необходим для планирования загрузки предприятия (Кдз):

$$\text{Кдз} = \frac{\text{Число гостей} - \text{Число проданных номеров}}{\text{Число проданных номеров}} \times 100$$

6. Показатель занятости койко-мест позволяет оценить заполняемость гостиничных номеров (Кзкм):

$$\text{Кзкм} = \frac{\text{Число занятых кроватей}}{\text{Число свободных кроватей}} \times 100$$

В состав технического оснащения зданий отеля входят следующие инженерно-технические системы:

- отопление (центральное, печное, электрическое),
- водоснабжение (холодное, горячее),
- канализация (внутренняя, наружная),
- вентиляция (естественная, приточная, вытяжная),
- система кондиционирования воздуха,
- централизованное пылеудаление,
- мусоропровод,
- бельепровод,
- лифты и подъемники (пассажирские, грузовые),
- системы радиовещания (количество и размещение радиоточек), телевидения (антенны, телевизоры),
- телефонной связи,
- сигнализации (охранной, пожарной).

В техническое оснащение зданий и сооружений входит также следующее основное техническое оборудование:

- первичные средства пожаротушения и средства системы противопожарной автоматики;
- газовое оборудование местных котельных, отопительных печей, котлов, газорегуляторные установки и пункты;
- средства автоматизации, диспетчеризации, инженерного оборудования, средства связи и контрольно-измерительные приборы;
- уборочные машины и другое электрооборудование (полотеры, пылесосы, пылеводососы, моечные
- комплекты, тележки всех назначений, холодильники, автоматы для чистки обуви, продажи напитков и сигарет).



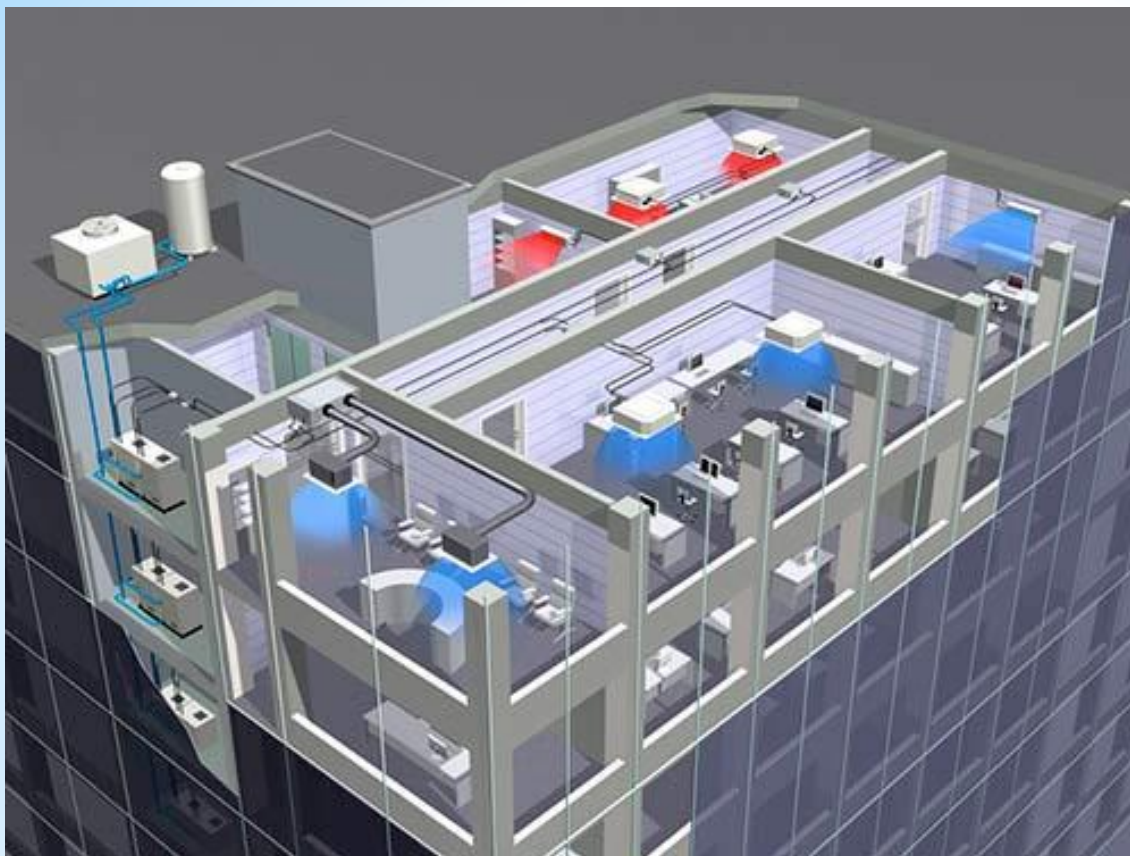
Расход воды учитывается отдельно для систем холодного и горячего водоснабжения. На одного проживающего может приходиться до 300 л воды в сутки.

Фактическое потребление воды также характеризуется расходом воды по местам водозабора (в номерном фонде, по отдельным помещениям - прачечная, сауна, бассейн и др., на кондиционирование и т. д.).

Рассчитывается удельный расход воды в расчете на единицу пропускной способности гостиницы.



Для отопления гостиниц применяются различные системы водяного, парового или воздушного отопления. Для жилой части гостиницы обычно имеются отдельные системы отопления. Общее потребление теплоты включает потребление на отопление, вентиляцию и горячее водоснабжение. На единицу пропускной способности гостиницы рассчитывается удельный расход теплоты.



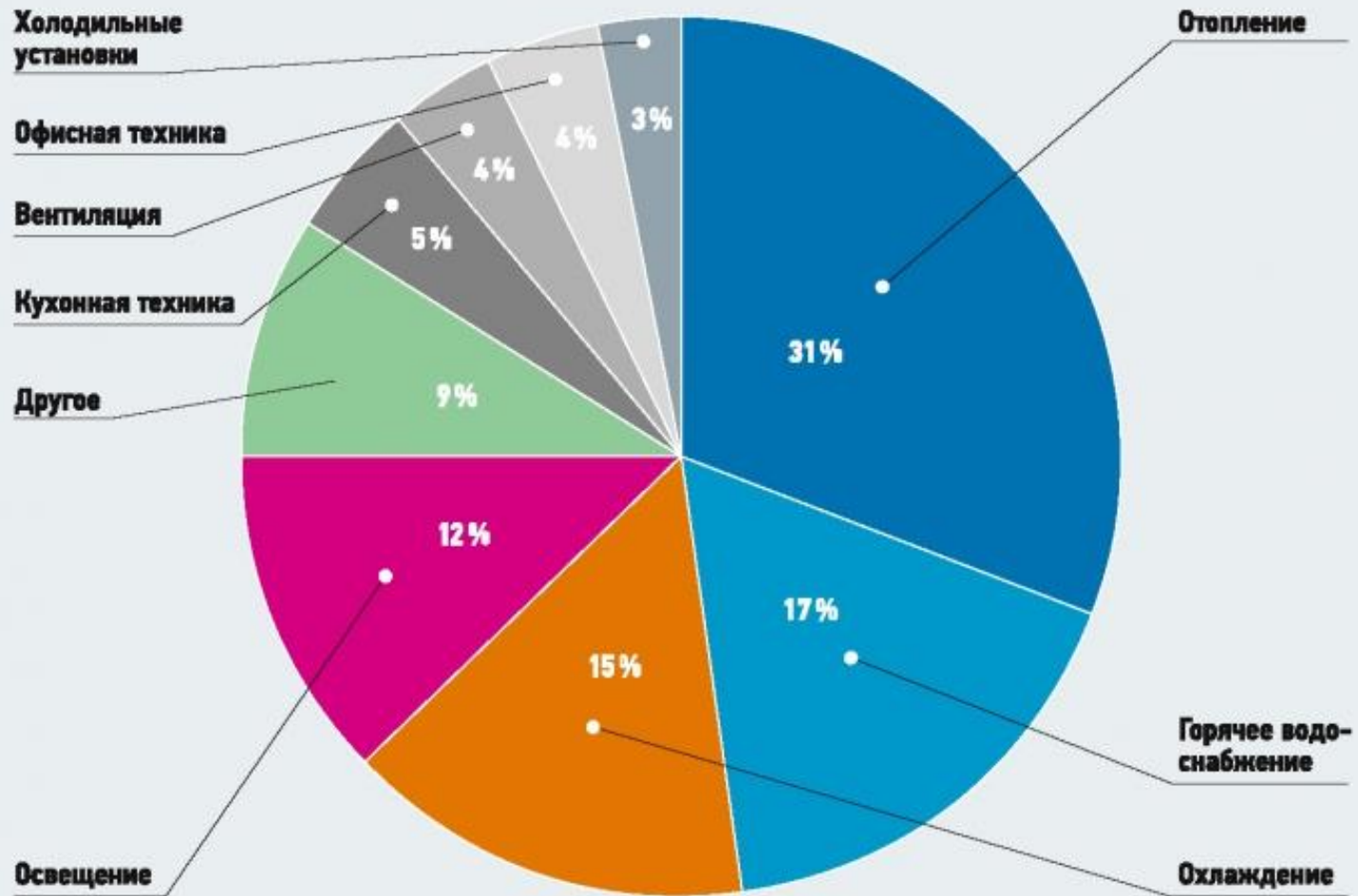
Системы вентиляции различаются по способам организации воздухообмена и перемещения воздуха, по назначению (приточные, вытяжные).

В гостиницах предусматриваются технологии очистки воздуха от аллергенов и загрязнений, кондиционирования (регулирование внутреннего климата).



В системе электроснабжения предусмотрены две изолированные схемы - от основного источника (схема имеет основную и дежурную разведку) и резервную (аварийную).

Для обслуживания силовых нужд, на освещение, нагревательные цели потребляется электрическая энергия.



⌘ Рис. 1. Диаграмма энергопотребления систем отеля



В состав силового оборудования гостиницы входят: электродвигатели, машины для уборки помещений, лифты, холодильники, насосы, компрессоры, станки и пр. Использование оборудования характеризуется временем работы; мощностью, обслуживающей производственные процессы; общей и удельной выработкой электроэнергии.



Поддержание инженерного оборудования в рабочем состоянии достигается осуществлением контроля за использованием оборудования; соблюдением нормативных условий эксплуатации; своевременным проведением осмотров, эксплуатационного и капитального ремонтов оборудования.

Электронные системы контроля могут обеспечить регулирование, управление и ведение функций измерения сигнализации, переключения, учёта процессов жизнедеятельности в гостинице.



Система пожарной сигнализации представляет собой модульную адресно-аналоговую пожарную станцию. Разнообразные пожарные информаторы позволяют выбрать для каждого помещения гостиницы наиболее подходящий физический принцип обнаружения возгорания: оптический, ионизационный, тепловой. На путях эвакуации устанавливаются адресные ручные информаторы. Система призвана с высокой степенью вероятности обнаруживать пожар на ранней стадии возгорания, обеспечивать локализацию очага возгорания, резко реагировать на появления «черного» дыма.

Затраты на систему пожарной сигнализации составляют около 1 % стоимости ночёвки. Причины возникновения пожаров в гостинице разнообразны:

- курильщики (22,5 %),
- неисправность электрооборудования (19,7 %),
- техники (18 %),
- пожары на кухне (16,3 % случаев пожара).

Зарубежные исследования показали, что в крупных гостиницах выполняется лишь в 26 % полная противопожарная защита помещений, и в 25 % - частичная.

Для гостиниц средней вместимости оценки соответственно составляли 11 и 12 %.

Для крупных и средних гостиниц автоматизированная система пожарной сигнализации является единственно надежным информатором о пожаре.

Система контроля доступа призвана предотвратить проникновение нежелательных лиц в здание или в отдельные помещения гостиницы. Применяются автономные системы, состоящие из дверных замков со считывателем; терминалов для изучения информации с замков; программаторов карт; управляющего компьютера. Используются системы с однонаправленной передачей информации, а также системы с управляющими воздействиями.





Телевизионные системы гостиниц в зависимости от назначения классифицируются на систему наблюдения, охранную, информационную, гостевую, предприятий питания, конференц-залов.

Телевизионная система наблюдения обеспечивает контроль производственных процессов, служб гостиницы.

The screenshot displays a hotel management system interface. At the top, a toolbar contains various icons for file operations and system functions. On the left, a tree view shows the hotel structure: 'Данные о местах' (Room Data) with sub-items for 'Корпус А' (Wing A) and 'Корпус Б' (Wing B), and further sub-items for '1-й этаж' (1st floor), '2-й этаж' (2nd floor), and '3-й этаж' (3rd floor).

The main window shows a table titled 'Состояние номеров за период 15.03.2012 - 14.04.2012 гг., всего номеров - 4 (пол)' (Room status for the period 15.03.2012 - 14.04.2012, total rooms - 4 (full)). The table has columns for room number, name, quantity, and status for each day of the month. Row 103 is highlighted in blue and has red 'X' marks in the status columns for days 15 through 27.

Below the main table is a 'Карточки клиентов' (Client Cards) section with a table showing costs and operations. The first row shows a cost of 264.00 for 'Проживание' (Accommodation) and the operation 'Поселение в номер' (Check-in).

A context menu is open over the table, listing various actions such as 'Отобразить' (Show), 'Добавить' (Add), 'Размножить' (Duplicate), 'Просмотр' (View), 'Удалить' (Delete), 'Обновить' (Refresh), 'Операции' (Operations), 'Переход в ...' (Go to ...), 'В разрезе мест' (By room), 'Отображать' (Display), 'Печать документа' (Print document), 'Печать отчета' (Print report), and 'Дополнительные функции' (Additional functions). The 'Операции' menu is expanded, showing options like 'Поселить на место' (Check-in to room), 'Поселить в номер' (Check-in to room), 'Бронировать место' (Reserve room), 'Бронировать номер' (Reserve room), 'Массовое бронирование' (Mass booking), 'Поселить по брони' (Check-in by reservation), 'Поселить по путевке' (Check-in by voucher), 'Подселить' (Sub-allocate), 'Переселить' (Reallocate), 'Ремонт' (Repair), 'Уборка' (Cleaning), 'Простой места' (Room out of order), 'Простой номера' (Room out of order), 'Продление проживания' (Extend stay), 'Досрочный отъезд' (Early departure), and 'Аннулирование брони' (Cancel reservation).

At the bottom left, a window titled 'Образец номера: Исправление' (Room template: Correction) is open, showing fields for 'Наименование' (Name) with the value 'Полдлюкс 2-м.' (Half duplex 2-room) and 'Количество мест' (Number of rooms) with the value 2. Below these fields is a section for 'Прикрепленные изображения' (Attached images) with a photo of a hotel room and a '<Новое>' (New) button. At the bottom of this window are buttons for 'Сохранить' (Save), 'Записать' (Write), and 'Отменить' (Cancel).

Вычислительная сеть гостиницы должна иметь возможности выхода на сети гостиниц для резервирования номеров и бронирования билетов. Она представляет собой современную форму телекоммуникаций для внутренней работы гостиницы и взаимодействия с внешней средой.

Современный туристско-гостиничный комплекс (полносервисный отель) располагает значительной материально-технической базой, обеспечивающей полносервисное комплексное, централизованное обслуживание туристов, отдыхающих, путешественников.

Полный перечень всей материально-технической базы конкретного отеля содержится в его **паспорте**, являющемся как бы справочным документом. Там же дается краткая характеристика материально-технической базы.



Элементы инфраструктуры отеля, располагающиеся на земельном участке, отведенном под туркомплекс, и прилегающей территории, также представляют собой сложную и емкую материально-техническую базу, требующую к себе пристального внимания: тротуары, дорожки, оборудованные для различных рекреационных занятий площадки (детские, спортивные, танцевальные), пруды, бассейны, фонтаны и другие водные поверхности, автостоянки, зеленые насаждения (декоративные деревья и кусты, сады и плодовые деревья, газоны с декоративными деревьями, кустами, газоны, цветники, памятники, скульптуры, ограждение территории, наглядная агитация, парковая мебель, канатные дороги, горнолыжные трассы, наружное освещение).



На территории туркомплекса (отеля), кроме вышеперечисленных сооружений, может располагаться еще множество инженерных сооружений, обеспечивающих:

- а) водообеспечение (артезианские скважины, водопроводы, водонасосные станции, резервуары для воды, пожарные водоемы);
- б) теплообеспечение (котельные с хранилищами топлива, теплосети, газопроводы и газораздаточные системы;
- в) электрообеспечение (подстанции, трансформаторные и распределительные будки, щиты сети наружного освещения);
- г) телекоммуникацию, связь и сигнализацию;
- д) канализацию стоков (канализационный коллектор, канализационные насосные станции) и утилизацию отходов (мусоросборники);
- е) берегоукрепительные сооружения, заборы и пр.;
- ж) гаражи, стоянки для автотранспорта, лодочные станции, пристани, всевозможные пляжные сооружения.

4.3. Охрана труда, техника безопасности, производственная санитария и гигиена в гостиницах





Современная гостиница оснащена большим количеством различного оборудования и имущества. Все оборудование должно быть установлено и эксплуатироваться в соответствии с Правилами технической эксплуатации гостиниц и их оборудования. В гостинице трудится значительное число обслуживающего персонала, происходит постоянная смена проживающих. Работники гостиницы допускаются к работе только после получения инструктажа. Виды инструктажа: вводный, первичный, повторный, внеплановый, текущий.

В гостиницах должны проводиться мероприятия по профилактике травматизма, созданию нормальных санитарно-гигиенических условий, электробезопасности, обучению персонала.

Профилактика производственного травматизма. Причины травматизма могут быть организационными и техническими.

Производственная санитария и гигиена. Существуют несколько гигиенических критериев оценки условий труда: загрязненность воздуха; температура, влажность и скорость движения воздуха; уровень шума; освещенность; санитарное состояние; личная гигиена сотрудников.

Загрязненность воздуха. Все помещения гостиницы, где трудится персонал, должны быть просторными, иметь достаточно высокие потолки, быть оснащенными естественной или принудительной вентиляцией, обеспечивающей нормальную циркуляцию воздуха и исключаящей проникновение посторонних запахов.

Температура, влажность и скорость движения воздуха.

Температура воздуха в помещениях должна быть не ниже 18 градусов. Влажность воздуха в теплый период года 30–60%, в холодный не более 70%, скорость движения воздуха в холодный период до 0,3 м/с, в теплый – до 0,5 м/с.

Уровень шума. В гостиницах должны соблюдаться противозумные правила: полы в коридорах, холлах и гостиных покрываются звукопоглощающими коврами или заменяющими их покрытиями; телевизоры устанавливаются только в номерах или специальных помещениях, а телефон общего пользования – вдали от жилых комнат в специальных кабинках или под акустическим колпаком для уменьшения шума в жилых и общественных помещениях.

Освещенность. Каждое рабочее место должно быть достаточно освещено, но освещение при этом не должно оказывать слепящего действия. Искусственное освещение может быть общим, местным и комбинированным. Применение только местного освещения на рабочих местах не допускается, Существует также аварийное освещение на случай эвакуации.



Спасибо за внимание!