**СОДЕРЖАНИЕ:**

**Стр.**

**1. ИНДУСТРИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ…………………….... .2**

* 1. **Классификация средств размещения туристов………………2**
  2. **Характеристика здания гостиницы…………………………....5**
  3. **Состав помещений гостиницы……………………………….…14**
  4. **Жилая часть гостиницы и ее обслуживание………………….16**

**1.5. Системы жизнеобеспечения гостиницы………………………20**

1. **СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ………………………………………….25**

**3. ШТАТНАЯ СТРУКТУРА………………………………………………....26**

**4. РАБОТА ОСНОВНЫХ СЛУЖБ………………………………………….29**

**ЛИТЕРАТУРА…………………………………………………………………34**

**1. ИНДУСТРИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ**

* 1. **Классификация средств размещения туристов**

Средствами размещения туристов являются любые объек­ты, которые предоставляют туристам эпизодически или регулярно место для ночевки (обычно в помещении). В качестве дополнительных условий принимается:

а) общее число мест ночевки превышает некоторый минимум,

б) объект размеще­ния имеет руководство,

в) управление объектом строится на коммерческой основе.

В соответствии с рекомендациями Всемирной туристиче­ской организации (ВТО) все средства размещения можно пред­ставить двумя категориями — коллективными и индивидуаль­ными (табл. 1).

В состав коллективных средств размещения туристов вклю­чаются гостиницы и аналогичные заведения, специализиро­ванные заведения, прочие коллективные средства размещения туристов.

Из основных признаков гостиниц следует отметить прежде всего наличие номеров. В зависимости от особенностей уп­равления гостиницы могут представлять собой обособленные предприятия или образовывать гостиничные цепи. Примера­ми развитых гостиничных целей являются гостиницы Аккор (Франция), Холидей Инн (США), Форте (Великобритания), Шератон (США). Гостиницы предоставляют перечень обяза­тельных услуг: уборку номера, ежедневную заправку постелей и уборку санитарного узла, а также обширную номенклатуру дополнительных услуг.

Таблица 1.

Стандартная классификация средств размещения туристов[[1]](#footnote-1)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категории | Разряды | Группы |
| 1.Коллективные средст­ва размещения туристов | 1.1 Гостиницы и анало­гичные средства разме­щения туристов | * + 1. Гостиницы     2. Аналогичные заве­дения |
|  | 1.2. Специализирован­ные заведения | 1.2.1. Оздоровительные заведения  1.2.2. Лагеря труда и от­дыха  1.2.3. Общественные средства транспорта  1.2.4. Конгресс-центры |
|  | 1.3. Прочие коллектив­ные заведения | 1.3.1. Жилища, предназ­наченные для отдыха  1.3.2. Площадки для кем­пинга  1.3.3. Прочие коллектив­ные заведения |
| 2.Индивидуальные сред­ства размещения тури­стов | 2.1. Индивидуальные средства размещения | 2.1.1. Собственные жи­лища  2.1.2. Арендуемые ком­наты в семейных домах  2.1.3. Жилища, арендуе­мые у частных лиц или агентств  2.1.4. Размещение, пре­доставляемое бесплатно родственниками или зна­комыми  2.1.5. Прочее размеще­ние на индивидуальной основе |

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

Группа заведений, аналогичных гостиницам, обладает номерным фондом, предоставляет перечень обязательных услуг, Таковы пансионы, меблированные комнаты, туристские общежития и т.п.

Специализированные заведения (с единым руководством) также предназначены для обслуживания туристов. Они не имеют номеров. Здесь исходной единицей может быть жилище, коллективная спальня, площадка. Кроме предоставления места для ночлега туристам, заведение может осуществлять и другие виды деятельности. Примерами таких специализированных заведений служат оздоровительные заведения (здравницы, курорты, санатории, оздоровительные «фермы» и пр.), лагеря, средства размещения в общественных видах транспорта (поезда, суда), в конгресс - центрах.

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

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

Туристские общежития, молодежные гостиницы, школьные и студенческие общежития, дома отдыха для престарелых и аналогичные объекты социальной значимости следует также считать прочими коллективными средствами размещения.

Индивидуальные средства размещения предоставляются за плату, в аренду, бесплатно. Сюда включаются жилища (квар­тиры, коттеджи, особняки), которые арендуются поочередно членами домохозяйства (тайм - шеринг).

Турист может также разместиться в семейном доме на пра­вах аренды. Турист может получить в аренду у частного лица или агентства полностью оборудованное жилище (дом, квар­тиру, коттедж), либо бесплатно остановиться у родственни­ков, знакомых.

**1.2. Характеристика здания гостиницы**

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

Строительство и реконструкция здания гостиницы требует крупных инвестиций. Так, стоимость реконструкции гостиницы «Интурист» (Москва) оценивается в 120—150 млн. долларов. В инвестиционный цикл создания гостиницы входит: форми­рование инвестиционного портфеля, обоснование необходи­мости создания гостиницы, инженерная подготовка террито­рии строительства, производство строительно-монтажных работ, пуско-наладочных работ, освоение и сдача объекта в эксплуатацию.

Гостиницы различаются по своим архитектурным решениям.

Первоначально здание гостиницы строилось в виде масси­ва, отдельно располагаемого или сопряженного с окружающи­ми общественными и жилыми зданиями. Длительный поиск наилучших планировочных решений привел к созданию пространственной композиции, специально предназначенной для деятельности, выполняемых в гостиницах. Помещения для ночевки туристов обосабливаются от помещений, связанных с оказанием иных услуг туристам. Соответствующие помещения распределяются в различные функциональные (архитектурные) блоки.

Основные принципы, принимаемые во внимание при сооружении здании гостиниц, таковы.

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

2. Следует учитывать природно-климатические факторы, температуру и влажность воздуха, количество осадков, инсо­ляцию, скорость и направление ветра и пр.

3. Архитектурное, конструктивное и планировочное реше­ния здания не должны быть чрезмерно дорогими. Планировка здания должна обеспечивать экономичность его эксплуатации. Основные усилия проектантов направляются на рациональ­ное сочетание текущих и единовременных затрат.

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

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

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

7. Необходимо соблюдать условия экономичности процесса строительства здания.

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

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

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

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

В зависимости от типа конструкций и материалов здания гостиниц бывают каркасные, блочные, монолитные, из мест­ных строительных материалов и др. Например, здание мос­ковской гостиницы «Космос» — монолитное, гостиницы «Ин­турист» — каркасное.

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

При классификации по месту расположения выделяют гос­тиницы, расположенные в городе; гостиницы, расположенные вне города; придорожные гостиницы; гостиницы, расположен­ные на воде и пр.

Различна этажность гостиниц. Семидесятиэтажная башня Пичтри Плаза Отель (Сан-Франциско, США) служит архитек­турным акцентом прилегающего района. Некоторые москов­ские гостиницы имеют следующую этажность: комплекс «Из­майлово» — 5 зданий по 30 этажей каждое, гостиница «Украи­на» — 30 этажей, гостиница «Ленинградская» — 28 этажей.

Чем больше этажей в гостинице, тем больше трудностей возникает при эвакуации людей в экстремальных ситуациях, чем большие изменения в оборудовании и планировке следует предусмотреть.

Гостиницы различаются по числу постоянных спальных мест (вместимости). В американской и отечественной практике при­держиваются следующей типологии гостиниц по вместимости: менее 100 мест — малые гостиницы, от 100 до 500 мест — средние гостиницы, более 500 мест — крупные гостиницы. Вме­стимость некоторых московских гостиниц такова: гостиница «Россия» — 5534, гостиница «Космос» — 3354, «Интурист» — 1000 мест.

По уровню комфорта в международной практике гостини­цы различаются по звездам: от низшей — 1 звезда к высшей — 5 звезд. Характеристика уровня комфорта выполняется с уче­том не только состояния материальной базы гостиницы, но и эффективности работы персонала гостиницы. В настоящее вре­мя некоторые московские гостиницы предлагают следующие уровни комфорта: гостиница «Президент-Отель» — 4 звезды, гостиница «Украина» — 4 звезды, гостиничный комплекс «Из­майлово» — 3 звезды.

Типология зарубежных гостиниц, установленная по семи признакам, приведена в таблице 2.

Интерьер гостиницы должен обладать эстетической и худо­жественной выразительностью, отвечать функциональному на­значению помещений. В особом внимании, наряду с мебелью, нуждается постельное белье и принадлежности, столовое белье, драпировки, ковры, ковровые покрытия. Средствами усиле­ния выразительности внутреннего пространства оборудован­ных помещений служат цветовое и световое решения, особен­ности применяемых материалов.

При строительстве гостиниц применяются отделочные ма­териалы более 200 наименований. Наряду с системами естест­венного освещения (верхнее, боковое, смешанное) действует система искусственного освещения.

При технической эксплуатации здания гостиницы произ­водится периодический осмотр его элементов (подвалы, сте­ны, крыша и т.д.). Необходимо готовиться к сезонной эксплу­атации здания, а также своевременно выполнять текущий и капитальный ремонт здания и инженерного оборудования.

Таблица 2

Типология зарубежных гостиниц [[2]](#footnote-2)2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тип** | **Размеры** | **Местополо­жение** | | **Обслужива­ние** | **Цена** | **Потребитель** | **Условия** | **Управление** |
| Отель-люкс | От неболь­шого до среднего, 100— 400 номеров | Крупный го­род с разви­той экономикой. Центр города | | Высокое каче­ство, хорошо обученный персонал для выполнения любых поже­ланий гостей | Очень высокая цена номера, включающая все возможные виды обслужи­вания | Руководители корпораций, профессиона­лы, участники небольших конференций на высоком уровне | Элитарные, до­рогая отделка помещений, рассчитанная на знатоков | Профессио­нальная уп­равляющая компания |
| Гостиница (средний класс) | Крупная, от 400 до 2000 номеров | Городская, центр круп­нейших горо­дов страны | | Широкий на­бор услуг, пер­сонал для всех видов услуг | Общая цена размещения выше среднего, все удобства | Предприниматели - индивидуалы, участ­ники конфе­ренций и т.п. | Дорогая мебель и оборудова­ние, большое фойе, рестора­ны | Профессио­нальная уп­равляющая компания |
| Гостиница-апартамент | Небольшая до средних размеров, 100—400 но­меров | Крупный го­род с непо­стоянным на­селением | | Средний уро­вень. Исполь­зуется в каче­стве времен­ного жилья | Цена в зависи­мости от сроков размещения | Коммерсанты и семейные тури­сты, временные проживающие | Аналогично полностью меблированной квартире | Профессио­нальная уп­равляющая компания |
| Мотель | Средних раз­меров, 150— 400 номеров | Пригород, у магистралей на въездах в крупные го­рода | | Средний уро­вень при меньшем ко­личестве пер­сонала | Средняя по размерам между гостиницей и мотелем экономического класса цена за размещение | Аналогично го­стинице, но с акцентом на познавательный автотуризм | Аналогично го­стинице, но дешевле, фойе меньших раз­меров, кафете­рий, столовая | Профессио­нальная уп­равляющая компания, инд. владелец или франшиз­ный член |
| Гостиница экономиче­ского класса | Небольших размеров, 0—150 номеров | Сельский или пригородный, вблизи магистралей | | Ограничен­ный уровень, ограниченное число персо­нала | Невысокая цена размещения, что создает ин­терес для клиентов | Туристы с маршрутных автоб­усов | Простое и бы­строе обслуживание, фойе и пищеблока нет | Индивидуальный владелец или франпшзный член |
| Частная гос­тиница (ноч­лег и завтрак) | небольших размеров, 10— 150 номе­ров | Пригородное и сельское | | Континен­тальный завт­рак и ранний легкий ужин в домашней об­становке | Цены среднего уровня включа­ют закуски и завтрак | Коммерсанты и маршрутные туристы, стре­мящиеся к большему до­машнему уют | Уют, обилие зелени, деко­рированное специально для данного рынка | Индивидуаль­ный владелец или ассоциированный член гости­ничной цепи |
| Курортная гостиница | 100—500 номеров (возможны значительны различия) | Изолированные вблизи географических особенностей (горы океан, озеро и т.п.) | | Полный набор услуг, в большем, чем гocтиница, ассортименте ввиду отдаленности | Цена выше среднего частично из-за расположения широкого набора услуг и удобств. Возможна компл. цена | Отдыхающие в одиночку и семьями. Участники групповых мероприятий: симпозиумов, конгрессов и т.п. | Больше количество спортивных сооружений, привлекательно фойе, дороги рестораны, но мера тип апартамент | Независимая профессио­нальная уп­равляющая компания |
| Гостиница типа кондоминиум / таимшерринг | 50-250 номеров (возможны различия) Встречаются отдельные строения по 4-5 номеров | | Аналогично курортам, в зависимости от географических особенностей. | Аналогично курортам, кол  лективное управление и другие услуги | Квартиры про-  даны индивидуальным владельцам, проживающим или сдающим в аренду. Цены  курортные | Владельцы ин-  дивидуалы с  целью вложения средств и  владения помещением для отдыха. Аренда-  торы — с целью  получения помещения для | Спортивные  сооружения  аналогично курорту, меньшее по размеру фойе, ресторан, пом. для собр ном. типа апартамент | То же, что курорт |
| Домовладе  ние, принадлежащее организациям | Крупнее,  обычный порядок распределения по номерам от-  сутствует | | Неотъемлемая часть крупной организации,  военной базы, колледжа,  клиники и т.п. | Ограниченное,преимущественно самообслуживание | Комплексная  цена включает  питание. Опла-  та предвари тельная | Широкий  спектр. Инди видуалы, при бывшие в орга низацию, заин тересованные в  удобствах и невысокой цене | Федеральные  власти, местная  администрация, профессиональная упр авляющая компания | Близко по ха |
| рактеру к традиционным  комфортабельным квартирам |
|
|
|
|
|
|

**1.3. Состав помещений гостиницы**

По функциональному назначению в гостинице выделяют группу помещений вестибюля; жилую часть; помещения для питания гостей, помещения торгово-бытового обслуживания; помещения для занятий спортом, развлечений, бизнеса гостей; служебные и бытовые помещения; технические помещения. Группа помещений вестибюля — одна из ответственных частей гостиницы. Она ориентирована на встречу и проводы гостей, в ней осуществляется функция распределения и перераспределения некоторых работ.

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, парикма­херская, химчистка, фотография, ателье и др.

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

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

Состав и площадь отдельных групп помещений различны и за­висят от типа гостиницы, условий эксплуатации, ее вместимости.

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 офор­мления здания. Около гостиницы предусматриваются места от­дыха гостей, парковка и стоянка транспортных средств.

Перспективно использование подземного пространства тер­ритории гостиницы.

Связи различных групп помещений гостиницы представлены на рис. 1.

Жилая часть

Помещения вестибюля

Помещения предпр. питания

Помещения для занятий спортом развлечения бизнеса

Помещения торгово-бытового обслуживания

Технические помещения

Служебные и быт помещения

##### Рис. 1. Основные группы помещений гостиницы и их связи

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

**1.4. Жилая часть гостиницы и ее обслуживание**

В состав жилой части гостиницы входят: номера, горизон­тальные коммуникации (коридоры), гостиные, лестнично-лифтовые холлы, помещения дежурного персонала. Жилой этаж многоэтажной гостиницы может иметь один или несколько коридоров, разную форму плана. 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, спальной).

Номер для приезжающего имеет многофункциональное на­значение. Он обеспечивает ночевку, является местом отдыха, приема пищи, личной гигиены, работы, общения. В номере хранятся личные вещи гостя.

Номера классифицируются по числу мест, числу комнат, площади, меблировке. В мировой практике наиболее распро­странены однокомнатные номера на одного и двух проживаю­щих. В отдельных гостиниц доля однокомнатных номеров на одного проживающего достигает 60—100% номерного фонда. В таблице 3 приведена структура номерного фонда одной из московских гостиниц. На долю одноместных номеров в гости­нице «Ленинградская» приходится 53% номерного фонда.

Пространство комнат (или комнаты) номера делится на функциональные зоны. До 70% общей площади однокомнат­ного номера на одного проживающего может относиться к жи­лой зоне, до 14% — к передней, до 20% — к санитарному узлу. Жилая площадь при этом может составлять от 7 до 14 кв. м. Современные стандарты некоторых зарубежных стран требу­ют соблюдения минимальной площади пола в одноместном номере не менее 14 кв. м., в двухместном — не менее 18 кв. м. Немецкими нормами предусмотрена площадь комфортного од­нокомнатного номера на одного проживающего от 16 до 18 кв. м, а на двух проживающих — от 20 до 21 кв. м.

Таблица 3

##### Структура номерного фонда гостиницы «Ленинградская»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тип номера | Количество номеров | |
| единиц | в процентах |
| Одноместный | 183 | 53,0 |
| Двухместный | 98 | 28,4 |
| Полулюкс двухместный | 54 | 15,7 |
| Люкс трехместный | 10 | 2,9 |
| ИТОГО | 345 | 100 |

Мебель в номерах размещается в зависимости от габаритов номера, простенков, особенностей отопления, технологических параметров. Мебель должна обес­печивать удобства пользователю, соответствовать санитарным и эргономическим требованиям, вкусам клиентов.

Соотношение номеров различной вместимости жестко за­фиксировано и может изменяться лишь при реконструкции гостиниц (если позволяют конструкции).

Вместе с тем структура номерного фонда должна соответ­ствовать потребностям приезжающих и требует некоторой корректировки (по сезонам года, с течением времени и пр.) В ряде гостиниц предусматриваются оперативные изменения состава номерного фонда за счет соединения (разъединения) номеров с использованием дверей и (или) подвижных перего­родок. Практикуется установка добавочного места для сна и использование площади других помещений.

Апартаменты составляют не более 10% числа номе­ров. Они весьма различны по числу и назначению комнат, санитарным узлам, прихожей, площади.

При оценке расположения помещений для персонала 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.

Для поддержания чистоты и порядка на жилом этаже про­изводится уборка. Уборка номеров бывает трех видов: еже­дневная, после выезда проживающего, генеральная.

Ежедневно горничная выполняет текущую и промежуточ­ную уборку номеров.

Уборка номерного фонда осуществляется в следующей по­следовательности. В начале работы ведутся в забронированных номерах. Затем убираются номера, только что освободившие­ся от проживающих. В последнюю очередь уборка выполняет­ся в номерах, занятых проживающими. Уборку следует производить в отсутствии проживающего в номере или с разрешения гостя на уборку номера. Процесс текущей уборки номера состоит из последовательности работ: проветривание помещения, уборка и мытье посуды, уборка кроватей, тумбочки, стола, удаление пыли, уборка санитарного узла. В обязанности горничной вменена также проверка сохранности оборудования номера. Если номер состоит из нескольких комнат, процесс уборки всегда начинается в спальне, затем продолжается в гостиной и в других помещениях. Завершаются работы уборкой санитарного узла.

Ежедневная промежуточная уборка в номерах производит­ся по мере надобности и наличия условий для уборки.

При уборке номера после выезда гостя в дополнительные работы горничной входят: приемка номера, смена постельно­го белья и полотенец, замена информации, рекламы.

Регламентирован порядок уборки прочих помещений на этаже.

Периодически не реже одного раза в 10 дней производится генеральная уборка жилой части.

Для обеспечения надлежащего качества уборки горничная должна иметь в распоряжении необходимые уборочные меха­низмы, инвентарь, материалы. В ряде крупных московских го­стиниц действует централизованная система пылеудаления. Она снижает трудоемкость уборочных работ и потребление элект­роэнергии. Инвестиции в централизованную систему пылеу­даления гостиницы «Россия» окупились за 1,7 года.

В гостиницах следует также выполнять работы по дезин­секции и дератизации.

Служба размещения ведет регистрацию эксплуатационного состояния номерного фонда. К ежедневным характеристикам подготовки и заселения каждого номера относят: момент под­готовки номера к заселению; моменты приезда и выезда про­живающих; фамилия, имя, отчество проживающих, количест­во место-суток; часы простоя номера; цена проживания и сумма за проживание; цена и оплата дополнительных услуг; момент постановки на бронь, время нахождения номера в ремонте, санитарной обработке.

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. Показатель можно рассматривать как предполагаемую пропускную способность гостиницы при условии полного использования мест. На практике незанятость мест, номеров неизбежны как по технологическим причинам (ремонт, санитарная обработка, подготовка к размещению), так и вследствие отсутствия клиентов. Пропускная способность гостиницы оценивается распола­гаемыми место - сутками за вычетом место-суток нахождения фонда в технологических перерывах.

Коэффициент использования пропускной способности гостиницы — Квм равен:

##### Квм = П : Псп

где П — фактическое число место-суток в эксплуатации,

Псп — пропускная способность гостиницы.

**1.5. Системы жизнеобеспечения гостиницы**

Гостиница оснащается разнообразным инженерным обору­дованием. Поддержание его в рабочем состоянии обеспечивается соответствующими технологиями. Должны соблюдаться требования техники безопасности и охраны труда. Различные шумы, вибрации, недостаточное или избыточное освещение, тепло, влагоотделение, присутствие в здании вредных веществ наносят ущерб здоровью персонала и проживающих.

Водопроводная сеть обеспечивает здание гостиницы водой для питьевых и хозяйственно-бытовых нужд. Загрязненная вода попадает в систему канализации и удаляется из гостиницы. Наряду с обеспечением гостиниц холодной водой действуют системы горячего и пожарного водоснабжения.

Качество и температура воды, поступающей в гостиницы, должны соответствовать требованиям стандарта страны.

Расход воды учитывается раздельно 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. Расход теплоты на отопление зависит от объема и конфигурации здания, величины потерь тепла в отапливаемых помещениях (через внешние ограждения, двери и т.п.), температуры на­ружного воздуха, особенностей конструкции здания.

Общее потребление теплоты включает потребление на отоп­ление, вентиляцию и горячее водоснабжение. На единицу про­пускной способности гостиницы рассчитывается удельный расход теплоты.

Посредством естественной и механической вентиляции про­исходит удаление загрязненного воздуха из помещений гости­ницы и приток свежего воздуха. 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).

Для обслуживания силовых нужд, на освещение, на нагре­вательные цели потребляется электрическая энергия. В состав силового оборудования гостиницы входят: электродвигатели, машины для уборки помещений, лифты, холодильники, насо­сы, компрессоры, станки и пр. Использование оборудования характеризуется временем работы; мощностью, обслуживаю­щей производственные процессы; общей и удельной выработ­кой электроэнергии.

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

Поддержание инженерного оборудования в рабочем состо­янии достигается осуществлением контроля за использовани­ем оборудования; соблюдением нормативных условий эксплу­атации; своевременным проведением осмотров, эксплуатаци­онного и капитального ремонтов оборудования. В настоящее время ЭВМ может обеспечить регулирование, управление и ведение функций измерения сигнализации, переключения, уче­та процессов жизнедеятельности в гостинице.

Сложным представляется слаботочное хозяйство гостини­цы, включающее средства связи, пожарной и охранной сигна­лизации, радиофикации, телевидения, часофикации, автома­тизации инженерного оборудования и пр. В последние годы слаботочное хозяйство гостиниц подверглось коренной модер­низации.

Затраты на систему пожарной сигнализации составляют око­ло 1% стоимости ночевки. Причины возникновения пожаров в гостинице разнообразны: курильщики (22,5%), неисправность электрооборудования (19,7%) и техники (18%), пожары на кухне (16,3% случаев пожара).

Зарубежные исследования показали, что лишь в 26% круп­ных гостиниц выполняется 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 извещателем о пожаре.

Система пожарной сигнализации представляет собой мо­дульную адресно - аналоговую пожарную станцию. Разнооб­разные пожарные извещатели позволяют выбрать для каждого помещения гостиницы наиболее подходящий физический прин­цип обнаружения возгорания: оптический, ионизационный, тепловой. На путях эвакуации устанавливаются адресные руч­ные извещатели. Система призвана с высокой степенью веро­ятности обнаруживать пожар на ранней стадии возгорания, обеспечивать локализацию очага возгорания, резко реагиро­вать на появления «черного» дыма. Система интегрируется с ЭВМ и существующими цифровыми сетями передачи данных. Систему охранной сигнализации гостиницы рекомендуется создавать как полуавтономную. На пульт централизованной охраны поступает информация о подсистеме сигнализации, ус­тановленной в помещениях временного хранения наличных денег, в кассах, в обменных пунктах. Для всех остальных по­мещений действует автономная система сигнализации.

Система оповещения гостиницы представляет собой аудио­систему многоцелевого назначения. В функции системы входит: оповещение персонала о возникновении чрезвычайной ситуации; передача информации с микрофонов или заранее записанной; трансляцию сообщений и радиопрограмм; фоновое музыкальное сопровождение.

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, конференцзалов. Телевизионная система наблюдения обеспечивает конт­роль производственных процессов, служб гостиницы. Телеви­зионные замеры, установленные у стоек регистрации клиентов, на эскалаторах, помогают наблюдать за техническим обеспе­чением гостиницы, оперативно реагировать на изменения по­тока клиентов, проводить анализ и экспертизу чрезвычайных ситуаций, облегчают работу персонала.

Локальная вычислительная сеть гостиницы состоит из вы­числительной сети поддержки бизнес-центра и отдельных служб (особенно службы размещения). 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.

**2. СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ**

Управляющий

Директор отдела кадров

Директор пищевого комплекса

Директор отдела обслуживания

Главный бухгалтер

Главный инженер

Рис. 2. Структура управления гостиницы

Управляющий вместе с группой исполнительных директоров ответственен за все главные решения, влияющие на жизнь отеля. Эти директора, каждый из которых отвечает за порученную ему службу, составляют прогнозы заполняемости отеля и рассчитывают его бюджет, прикидывая прибыли и расходы.

Они собираются раз в неделю на час или два, чтобы обсудить какие-нибудь из следующих злободневных тем:

— Гостей.

— Служащих.

— Общее качество управления.

— Прогнозы на заполняемость.

— Планы маркетинга и сбыта.

— Обучение персонала.

— Главные статьи расхода.

— Вопросы реконструкции.

— Отношения с владельцами.

— Экономию энергии.

— Проблему переработки отходов.

— Новое законодательство.

* Доходность предприятия.

**3. ШТАТНАЯ СТРУКТУРА**

**3.1. Отдел обслуживания**

###### Рис. 3. Структура отдела обслуживания гостиницы

Д  
И  
Р  
Е  
К  
Т  
О  
Р

###### Офис главного администратора

Стол резервирования.

Менеджер

администраторы

Обслуживающий персонал

Менеджер

Служба безопасности.

Ст. инспектор

Отдел связи

Служба маркетинга и сбыта

Административно-хозяйственная служба.

Директор

Швейцары

Коридорные

Портье

инспектора

Внештатные работники службы уборки

Зам. директора

###### Ст. горничная

Горничные уборщики

Менеджер прачичной

###### Персонал прачечной

**Пищевой комплекс**

Кухня

Шеф-повар

Помощники шеф-повара

Повара

Ресторан Администратор

Бармен

Ст. официант

официант

Бары кафе

Менеджер

Бармены,

официанты

Секция уборки внутр. помещ. и мытья посуды Менеджер

Уборщики,

посудомойщики

Отдел обслуживания массовых мероприятий Координатор мероприятий

Менеджер по Обслуживанию банкетов

Д  
И  
Р  
Е  
К  
Т  
О  
Р

Ст. инспектор отдела кадров

Инспектора

Главный бухгалтер

Экономисты

Бухгалтера

Рис.4. Структура пищевого комплекса гостиницы

***Отдел кадров Бухгалтерия***

***Инженерная служба***

Рис.5. Структура отдела кадров гостиницы

Рис.6. Структура бухгалтерии гостиницы

###### Главный инженер

Служба ТБ

ГАРАЖ

Служба эксплуатации номерного фонда

###### Инженер по ТБ

Автомеханики водители

Плотники сантехники электрики и т.д.

Рис.7. Структура инженерной службы гостиницы

**4. РАБОТА ОСНОВНЫХ СЛУЖБ**

***Отдел обслуживания.***

Отдел обслуживания включает в себя:

— Офис главного администратора

— Стол резервирования

— Административно-хозяйственное подразделение

— Связь

— Обслуживающий персонал

— Служба безопасности

— Служба по маркетингу и сбыту

— Ночной аудитор

*Главный администратор.*

Обязанность главного администратора состоит в том, чтобы улучшать обслуживание гостей, постоянно совершенствуя Службы в целях лучшего удовлетворения потребностей гостей. Среди должностных обязанностей главного администратора три следующих:

— Руководить сбытом номеров

— Вести балансовые гостевые счета

— Предлагать услуги типа доставки почты, факсов, посланий, а также местных и гостиничных новостей.

Под руководством главного администратора находится также автоматизированная система управления. Она состоит из набора компьютерных программ, с помощью которых можно собирать использовать информацию, актуальную для работы офисов управления и поддержки. Четыре программы из этого набора особенно важны, потому что обеспечивают администраторов необходимой информацией по следующим направлениям:

— Управление службой резервирования

— Управление обслуживанием гостей

— Управление расчетами с гостями

— Общие вопросы управления отелем

*Отдел резервирования* возглавляется менеджером, который подчиняется директору отдела обслуживания. Отдел резервирования работает с 8.00 до 18.00. Задача его служащих продать все свободные номера отеля за максимально высокую цену, и поэтому они должны бороться за каждого потенциального, клиента, убеждая его в том, что их отель не только соответствует его ожиданиям, но даже их превосходит, однако у клиента не должно возникать впечатления, что с него пытаются «содрать лишнего».

*Средства связи* включают внутреннюю связь для служебного пользования, связь с клиентами (включая пейджеровую и радио), звукозаписывающие автоответчики, факсы, службу передачи сообщений и аварийный центр. Центр связи работает круглосуточно.

*Обслуживающий персонал* возглавляет менеджер. Ему подчинены швейцары, портье и коридорные.

Швейцары первыми встречают гостей. Одетые в приметную униформу они стоят у дверей, приветствуя гостей, помогают им выйти из машины, вызывают для них такси.

Коридорные сопровождают гостей, доставляют их багаж в комнаты, Помогая гостям разместиться в номере, они объясняют что и как работает (освещение, телевизор, служба «побудки», прачечная, чистка и глажение одежды, обслуживание в номере, ресторан, плавательный бассейн и т. д.)

*Административно-хозяйственная* *служба* самое крупное подразделение, в нем работает до 50% всех служащих. Важность административно-хозяйственной службы подчеркивается всеми опросами, проведенными среди гостей, постоянно указывающими в системе приоритетов на чистоту и порядок как их требование номер один. *Служба безопасности* занимается следующими проблемами:

— Разработка процедур реагирования на чрезвычайные происшествия

— Повседневная безопасность гостевых комнат

— Контроль ключей

— Предотвращение краж, контроль за замками

— Контроль доступа *в* здание гостиницы

— Система сигнализации тревоги

— Контроль территории

— Наружное освещение

— Система наблюдения с помощью телемониторов

— Сейфы

— Сбор и хранение информации

*Ночной аудитор* начинает работу около часа ночи, проверяет и подытоживает кредиторскую задолженность гостей.

***Пищевой комплекс***

Пищевой комплекс включает в себя:

— Кухня

— Ресторан

— Бары, кафе

— Секция уборки внутренних помещений и мытья посуды

— Отдел обслуживания массовых мероприятий

*Кухня* находится в ведении шеф-повара, который отчитывается перед директором пищевого комплекса за качество приготовляемой пищи.

У шеф-повара есть три помощника. Один отвечает за дневную смену, один - за вечернюю, еще один - за банкеты.

*Ресторан* управляется администратором (метродотелем). Обязанности администратора:

— Поддерживать высокое качество обслуживания посетителей

— Нанимать, обучать и рационально использовать персонал

— Устанавливать и поддерживать высокие стандарты качества

— Следить за обслуживанием в номерах, мини-барах, коктейль-барах

— Предоставлять директору пищевого комплекса расчет бюджетов и бизнес прогноз на следующие неделю, месяц, год

*Секция уборки внутренних помещений и мытья посуды.* Заведующий секцией подчиняется непосредственно директору пищевого комплекса и отвечает за следующие виды работ:

- Уборку внутренних помещений отеля (тех, где гости обычно не бывают)

- Мойку и чистку фарфоровой и стеклянной посуды, а также столовой утвари, которые используются торговыми точками пищевого комплекса.

- Ведение строгого учёта посуды и утвари и ежемесячную проверку их запаса.

- Поддержание в рабочем состоянии посудомоечных машин.

- Инвентаризацию запаса чистящих и моющих препаратов

- Сан.обработку кухни, банкетных помещений, кладовых, стационарных холодильников, морозильных камер и всего оборудования

- Контроль за кухонными насекомыми и вызов дезинсекторов в *случае* необходимости

* Своевременное пополнение персонала.

*Отдел обслуживания массовых мероприятий.*

Мероприятия, обслуживаемые отделом.

Совещания

Конференции

Званые обеды и ужины

Свадьбы

***Отдел кадров*** выполняет следующие функции:

— Набор/ обучение/ оценка

— Регулирование труда и зарплаты

— Вопросы премирования

— Дисциплинарные меры взыскания

— Недопущение случаев незаконного увольнения

***Бухгалтерия*** выполняет следующие функции:

— Составление бюджета

— Контроль за расходами, себестоимостью, оплатой труда и т.д.

— Проверка документации/ ревизия

— Контроль за кредиторской/ дебиторской задолженностью

— Контроль за выручкой

— Соблюдение положений котрактов

— Управление наличностью/ банковские операции

***Инженерная служба*** возглавляется главным инженером. Служба ТБ выполняет следующие функции:

— Инструктаж по ТБ

— Контроль за выплатой пособий по нетрудоспособности

— Ежемесячное инструктирование/ проверки

— Контроль за сметой расходов, связанных с производственными травмами

***Служба эксплуатации номерного фонда*** отвечает за ремонт и эксплуатацию номерного фонда (освещение, отопление, вентиляция, сантехника, мебель и т.д.)

**ЛИТЕРАТУРА**

1. Джон Уокер. Введение в гостеприимство. - М.: ЮНИТИ, 1999 - 437 с.

1. Рекомендации по статистике туризма / ООН. Всемирная туристическая организация. - Нью-Йорк, 1994 г. [↑](#footnote-ref-1)
2. * 2 Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства. — М.: Аспект Пресс, 1995.

   [↑](#footnote-ref-2)