

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО И СРЕДНЕГО СПЕЦИАЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН**

САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

Кафедра «Обслуживания, сервис и его организации»

Ж.М.Курбонов, Ш.Т.Максумов

**ЛЕКЦИОННЫЙ КУРС
(I-часть)**

по предмету:

***«Организация гостиничного
хозяйства»***

**Учебно-практическое пособие для участников высшего и
среднего специального образования по специальностям:
«Туризм» и «Сервис»**

САМАРКАНД - 2013

Ж.М.Курбонов, Ш.Т.Максумов. Организация гостиничного хозяйства. Лекционный курс (I-часть). СамИЭС, 191-страниц.

Рецензенты:

Худойбердиев А.Ю. – доцент Самаркандского института экономики и сервиса

Ишниязова Ш.А. – доцент Самаркандского сельскохозяйственного института

Обсуждено и утверждено заседанием кафедры «Обслуживания, сервис и его организации» от __.08.2013г. протокол № __.

Утверждено учебно-методическим советом института (__ августа 2013 года, протокол № __)

В лекционном курсе предоставляется информация об специфике и общей классификации гостиниц, материально-технической базы, организации жилой и общественной части, эксплуатации и техническом снабжении комплексного хозяйства, эксплуатации технического оборудования, управлением гостиниц, организации услуг встреч и размещения гостей.

Лекционный курс предназначен для студентов высшего и среднего специального образования по специальности «Туризм» и «Сервис», а также для специалистов этой сферы.

© Ж.М.Курбонов, Ш.Т.Максумов. СамИЭС, 2013 г.

Тема 1. Введение. Перспективы развития гостиничного хозяйства в Узбекистане.

Цель лекции: Общие понятия о целях и задачах предмета «Организация гостиничного хозяйства», а также развития гостиничного хозяйства в Узбекистане.

План лекции:

1. Цель, задачи и предмет курса
2. Роль гостиниц в сервисной деятельности и услуг
3. История развития гостиничного хозяйства и особенности в различных государствах
4. Развития гостиничного хозяйства в Узбекистане и его перспективы

1. Цель, задача и предмет дисциплины

Индустрия гостеприимства считается одной из самых быстроразвивающихся и перспективных. Это значит, что человек, решивший работать в сфере гостиничного бизнеса, никогда и нигде не пропадет. Но если раньше в этом бизнесе люди учились всему на практике, то сейчас индустрии гостеприимства в Узбекистане, как и во всем мире, требуются профессионально подготовленные кадры.

В общественном сознании понятия «турист» и «туризм» утвердились вначале XIX в. Тогда же во Франции в толковом словаре появилось определение: «турист — тот, кто путешествует из любопытства или для того, чтобы убить время». В конце XIX в. в Швейцарии открылась первая школа по подготовке специалистов для индустрии гостеприимства — *Ecole hoteliere de Lausanne*. Открывшиеся вначале XX в. школы расширяли программы, не ограничиваясь гостиничным менеджментом — появилась специализация «Путешествия и туризм». До сих пор эти две программы (гостиничный и туристический менеджмент) остаются базовыми и предлагаются соответствующими школами либо по отдельности, либо совместно.

Швейцария и сейчас остается лидером по подготовке кадров для индустрии туризма. За ней следуют Испания, Ирландия, США, Великобритания, Австралия.

Учебные заведения по гостиничному хозяйству есть практически везде. Но лучшие расположены там, где эта индустрия

хорошо развита и продолжает развиваться. Во многих странах учебные заведения стали появляться в ответ на выросший спрос на специалистов сферы гостеприимства. Так, с началом независимости Узбекистана и ростом туризма возросла потребность в профессионально подготовленных кадров. По решению Кабинета Министров Республики Узбекистан от 26 марта 2004 года №144 Самаркандский Кооперативный институт был преобразован в Самаркандский институт экономики и сервиса, указывая на важность подготовке кадров в этой области.

То же можно сказать об Ирландии: когда там начался экономический подъем и границы страны стали пересекать десятки тысяч людей, в ирландских учебных заведениях открылись программы по туризму.

С развитием индустрии гостеприимства возникло ряд задач необходимых усовершенствовать, такие как современных гостиниц, туристических комплексов, высоким уровнем сервиса, профессионально подготовленных кадров и так далее.

Поэтому целью изучения курса «Организация гостиничного хозяйства» в бакалавриате: дать практические и теоретические знания и представления об организации туристических комплексов и гостиничного хозяйства, оказания сервисных услуг и применить эти знания как будущему специалисту.

Курс «организация гостиничного хозяйства» ставит перед собой следующие задачи: общие сведения об организации гостиничного хозяйства, основы его развития, классификация и особенности гостиниц, материально – техническая база; создать представления о техническом снабжении и эксплуатация туристических комплексов и гостиниц, организации оказания сервисных услуг в гостиничном хозяйстве, маркетинге гостиниц и коммерческих услуг, организации питанием; ознакомление свыше указанными задачами и применения их на практике.

Требования к дисциплине, исходя из учебного плана:

- организация материально – технической базы гостиницы и их эксплуатация;
- иметь представления об оказании услуг сервиса в гостиницах;
- классификация гостиниц и их специфика;
- техническое снабжение и эксплуатация гостиниц;
- основной фонд гостиницы, структура управления;
- знать персонал и трудовое отношение и уметь пользоваться ими;

- произвести процессы организации гостиничного хозяйства;
- организация процедуры материально – технической базы отвечающая требованиям;
- иметь практические навыки оказания услуг сервиса на предприятиях гостиничного хозяйства;

2. Роль гостиниц в сервисной деятельности и услуг

В последние десятилетия международный туризм сделал гигантский рывок, превратившись в одну из самых крупных и высокодоходных отраслей мирового хозяйства. На его долю приходится 7% общего объема инвестиций, 5% всех налоговых поступлений и треть мировой торговли услугами. Туризм оказывает огромное влияние на такие ключевые секторы экономики, как транспорт и связь, торговля, строительство, сельское хозяйство, производство товаров народного потребления, выступая *катализатором социально-экономического развития*. Он обеспечивает занятость более 250 млн. человек.

Международный туризм в мире в 2012 году составил 980 млн. человек, 2010 году вырос на 6,7% по сравнению с 2009 годом и составил 935 млн. человек. Напомним, что в кризисном 2009-м этот показатель снизился на 4%. Такие данные обнародовала **семирная туристская организация (UNWTO)**. Поток туристов в 2010 году увеличился на 58 млн. по сравнению с 2009-м и на 22 млн. ЮНВТО прогнозирует продолжение роста международного туризма в 2012 г., хотя и более медленными темпами. Ожидается, что число прибытий возрастет на 3% - 4% и к концу года будет преодолена историческая отметка в один миллиард.

Тенденция к росту потока туристов затронула все регионы мира, но больше всего – развивающиеся страны, в том числе и в Узбекистане.

В Узбекистане туристическая отрасль – одна из самых молодых, но в своем развитии она опережает многие другие отрасли.

Постановлением Президента от 10 мая утверждена Программа развития сферы услуг в Республике Узбекистан на 2012-2016 годы.

Принятая программа нацелена на ускорение развития сферы услуг, расширение видов и улучшения качества предоставляемых услуг и на этой основе повышение роли и значения сферы услуг в развитии экономики, обеспечение занятости и роста благосостояния населения.

Отметить, что в результате осуществления целенаправленных, комплексных мер по диверсификации и структурным преобразованиям в экономике страны доля услуг в валовом внутреннем продукте возросла с 38,7 процента в 2005 году до 50,5 процента в 2011 году.

Программой утверждены целевые параметры развития основных видов услуг по Узбекистану на 2012-2016 годы, предусматривающие повышение доли услуг в ВВП страны с 50,5% в 2011 году и 52% в 2012 году до 55% к 2016 году.

Таблица 1.1.

Обслужено посетителей, тыс. чел.	Количество отчитавшихся организаций, единиц	Из них принято:	
		Иностраннх посетителей	Из стран СНГ
418 811	324	199 268	21 888

Обслуживание посетителей (туристов) туристическими фирмами и организациями Республики Узбекистан в 2009 году.

Таблица 1.2.

	Количество коллективных средств размещения, единиц	Число мест, единиц	Обслужено посетителей, человек
Гостиницы и аналогичные средства размещения единиц	309	17 268	840 987
Специализированные средства размещения	273	35 594	373 260
Санитарно-курортные	150	18 099	234 652
Организация отдыха	114	16 850	124 299
Туристская база	9	645	14 309

Коллективные средства размещения посетителей

Таблица 1.3.

	Всего	Гостиницы	Другие организации гостиничного типа
Количество гостиниц и аналогичных средств размещения	309	292	5
Число номеров	9 496	9 194	104
Число мест	17 268	16 542	241
Обслужено посетителей, человек	840 987	81 5677	6 693
Число ночевок	1 941 824	1 893 617	15 149
В том числе:			
Гражданами Республики Узбекистан	1 065 011	1 017 479	14 506
Гражданами зарубежья	876 813	876 138	643

Основные показатели работы гостиниц и аналогичных средств размещения Республики Узбекистан

Таблица 1.4.

Количество коллективных средств размещения	Номерной фонд		Обслужено посетителей	Число ночевок	В том числе посетителям	
	Номеров (комнат)	Мест			Узбекистана	Зарубежья
309	9 496	17 268	840 987	1 941 824	1 065 011	876 813

Деятельность гостиниц и аналогичных средств размещения

Таблица 1.5.

Доходы от реализации услуг, тыс, сум	Экспорт туристских услуг, тыс долларов США
120 202 300,5	39 347,6

Показатели финансово-хозяйственной деятельности

3. История развития гостиничного хозяйства и особенности в различных государствах

Возникновение и развитие гостиничного хозяйства тесно переплетено с историей развития общества. Первые гостевые предприятия — прообразы современных гостиниц, как и сама профессия по обслуживанию путешествующих людей, возникли в далеком прошлом — более чем за 2 тыс. лет до н.э. — в древневосточной цивилизации.

В более позднюю эпоху римляне строили специальные здания, отведенные для путешествующих по государственным надобностям. Эти здания, расположенные вдоль главных дорог, можно считать прообразами постоялых дворов.

Огромную роль в появлении предприятий гостеприимства сыграло развитие торговых связей на Ближнем Востоке, в Азии и Закавказье. По территории этих регионов проходили крупнейшие торговые пути, по которым двигались караваны с товаром.

Для организации ночлега путешественников вдоль торговых путей создавались специальные пункты размещения — караван-сарай (помещения для пребывания и отдыха путников), включающие, как правило, помещения для людей и загоны для верблюдов и лошадей. Все это было окружено высокой стеной, защищавшей от ветра, дождя, бури, а также от грабителей и разбойников.

Исходя из описаний археологами самых первых объектов размещения постоялых дворов, караван-сараяв, странноприимных домов, дорожных иннгостиниц и т.п., можно сделать выводы:

- Внутренние помещения по их функциональному назначению делились на жилые (комнаты для сна), общественные (холлы, вестибюли, коридоры), подсобные (склады для хранения

- товаров, конюшни), технические (помещения для подогрева воды в бассейнах, в которых прибывшие мыли ноги, купались).
- Услуги объектов размещения не ограничивались выше-названными. Имелись также лавки, в которых продавались товары первой необходимости; кухни, в которых готовилась еда для проживающих; мастерские по ремонту одежды и обуви. То есть основная услуга (предоставление ночлега) дополнялась определенным перечнем ряда других.
 - Крепкие стены и ограниченное количество входов позволяли при необходимости выдержать осаду, защититься от грабителей и разбойников, о чем достоверно известно из разных письменных источников.
 - Эти же письменные источники сообщают о нормативных актах, принятых правителями государств, возлагавших ответственность за безопасное пребывание путников на объектах размещения на их владельцев.
 - Фрески, различные предметы декоративного убранства свидетельствуют о привлечении к оформлению интерьеров художников, садоводов-декораторов и так далее.
 - Расположение объектов размещения у оживленной дороги, в населенном пункте, в местах массового скопления людей говорит о целенаправленной ориентации на обслуживание широкого контингента клиентов.

В средние века на развитие предприятий гостеприимства существенно повлияли религиозные традиции. В этот период множество людей совершали паломничество к святым местам, а пристанище путники искали прежде всего в монастырях и аббатствах. Церковь обязывала монастыри оказывать приют паломникам — кормить и организовывать для них ночлег. Предоставляемые монастырями бесплатные услуги путешественникам сдерживали развитие частных предприятий размещения. Впрочем, постоялые дворы уже были и количество их росло, но пока они предлагали только кров — без стола.

Толчок к развитию частных постоялых дворов и таверн был дан лишь в позднее Средневековье. Так, в Англии в 1530-х гг. король Генрих VIII перевел церковную собственность в светскую и странствующие уже не могли больше рассчитывать на бесплатный постой в монастырях и были вынуждены останавливаться на частных постоялых дворах.

На Руси постоянные дворы появились в XII—XIII вв.; тогда они назывались ямами и располагались один от другого на расстоянии конного перехода.

Следующий заметный период в развитии гостиничного хозяйства связан с установлением в Европе регулярной почтовой и транспортной сети на конной тяге (дилижансы в Западной Европе, ямские станции в России). Вдоль почтовых трасс появились почтовые станции для государственного транспорта, служившие также и местом отдыха; они укрывали от непогоды и упрощали процедуру смены лошадей.

Слово «отель» появилось в XVIII в. Во Франции первоначально отелем именовали многоквартирное здание, в котором квартиры сдавались на месяц, на неделю и даже на один день. Скоро этот термин широко распространился и в Америке. Большинство таверн быстро переименовали в отели, что, по мнению владельцев, придавало им европейский (французский) шик. Принято считать, что Соединенные Штаты Америки являются родиной большинства нововведений в сфере технического оснащения гостиниц. Потребность в гостиницах в этой стране всегда была очень велика в силу непрерывного потока эмигрантов, которые нуждались во временном размещении, а непрекращающийся спрос способствовал бурному развитию гостиничного бизнеса.

В 1794 г. в Соединенных Штатах была открыта первая гостиница — 70-комнатный «Сити-отель» на Бродвее в Нью-Йорке. В 1829 г. в Бостоне открылся отель «Тремонт» — первый в США отель первого класса — с коридорными, регистратурой (рецепцией), замками на дверях номеров (двухместных и одноместных) и даже с бесплатным мылом для гостей. Это событие и положило начало гостиничному буму в этой стране. В середине XIX в. в стране действовал первый отель с центральным отоплением. К концу XIX в. были распространены два типа гостиниц. Одни были большими и роскошными, а некоторые из них являлись просто архитектурными шедеврами — с просторными вестибюлями, залами для балов. Они располагали всеми возможными в то время удобствами — лифтом, туалетами, электрическим освещением и др. Другие, маленькие и устаревшие, предлагали услуги по низким ценам.

Значительный вклад в развитие гостиничного дела внес швейцарец Цезарь Ритц; его имя до сих пор носит одна из самых знаменитых и дорогих европейских гостиничных сетей, хотя сам

Ритц был всю жизнь лишь наемным управляющим и не владел ни одним отелем. Швейцарец Ритц и американец Статлер¹ были фанатиками гостиничного бизнеса. Они обращали внимание на самые, казалось бы, незначительные детали.

Из наиболее известных нововведений Ритца можно отметить появление оркестра в ресторане отеля. Во времена Ритца оркестр играл музыку Штрауса. Благодаря музыке посетители дольше оставались за столами, что, естественно, повышало доходы от продажи напитков. Ритц долго экспериментировал с освещением в ресторане отеля, добиваясь того, чтобы драгоценности на дамах «заиграли».

Статлер предложил устанавливать в гостиничном номере большое зеркало, лампочки над кроватями, выключатель рядом с дверью, при нем в номерах появились телефоны, канцелярская бумага; он же ввел униформу для гостиничного персонала. Он был автором идеи по парного размещения номеров при строительстве гостиниц. Номера стали располагать симметрично относительно вертикальных сантехнических труб, общих для двух номеров, что дало значительную экономию средств. Кроме того, именно Статлер придумал лозунг «Клиент всегда прав», который и в настоящее время служит основой «научного» подхода к обслуживанию.

Посещение представителями высшего общества высококлассных гостиниц стало модным; так, в Лондоне вместо ужина в чисто мужских клубах джентльмены стали ужинать с дамами в ресторанах отелей.

В конце XIX — начале XX в. в крупных городах Европы и Америки появились роскошные (пятизвездочные в современной терминологии) гостиницы, рассчитанные на удовлетворение спроса со стороны новых миллионеров и старой знати, для которых путешествия стали модным времяпрепровождением.

Индустрия гостеприимства превращается в важную отрасль. Строительством гостиниц, подготовкой кадров, вопросами ценообразования начинают заниматься гостиничные объединения, синдикаты, акционерные общества, корпорации. Наиболее заметными среди них были Лондонский синдикат владельцев гостиниц, французский Союз хозяев гостиниц и Международный союз владельцев гостиниц, объединивший владельцев 1700 гостиниц из различных стран мира.

После Второй мировой войны получают широкое распространение международные гостиничные цепи. Первая международная гостиничная цепь «Хилтон» была обязана своим созданием американской авиатранспортной компании «Пан Америкэн». Поскольку в странах Латинской Америки, куда самолеты компании совершали перелеты, не было гостиниц того уровня, к которому привыкли американские бизнесмены, возникла идея построить в этих странах отели с одинаковым уровнем услуг соответствующего класса. Например, отель «Хилтон» в Буэнос-Айресе по сервису не должен был отличаться от отеля «Хилтон» в Нью-Йорке.

В настоящее время в мире действуют десятки международных гостиничных цепей. Среди них можно упомянуть «Ход ид ей Инн», «Чойс», «Бест Вестерн», «Марриотт», «Хилтон», «Шератон» и др.

4. Организация и перспективы развития гостиничного хозяйства в Узбекистане

Известно, что международный туризм повышает экспорт услуг, поступление твердой валюты в страну и способствует диверсификации экономики, созданию новых рабочих мест. С развитием туризма, аналогично развивается и гостиничное хозяйство.

В нашей стране развитию туризма уделяется серьезное внимание. Сегодня в этой сфере осуществляют деятельность 735 организаций и фирм, имеющих лицензию на туристическую деятельность, 252 из них — гостиницы, 483 — тур-агенты и туроператоры. Около 90% туристских организаций и фирм относится к частному сектору, что благотворно влияет на формирование конкурентной среды в системе оказания услуг.

Международные аэропорты в Ташкенте, Самарканде, Бухаре, Ургенче, Нукусе являются воздушными воротами Узбекистана. В годы независимости наши исторические города Самарканд, Бухара, Хива, Термез признаны очагами древней цивилизации, внесшими достойный вклад в развитие мировой культуры. Они являются местом притяжения туристов. Также была заложена правовая база сферы, создана туристическая инфраструктура. Словом, в Узбекистане есть хороший потенциал для дальнейшего развития этой сферы.

Туризм всегда считался одной из отраслей, приносящих высокий доход. За последние годы доходы от туризма увеличились, и

это является хорошей предпосылкой, чтобы подготовить туристическую отрасль нашей страны для более интенсивного развития.

В этом смысле изучение Комитетом по международным делам и межпарламентским связям исполнения законодательства о туризме в порядке контрольно-аналитической деятельности на примере наиболее туристических посещаемых регионов — Бухары, Самарканда и Хорезма явилось весьма актуальным. Ведется определенная работа по популяризации туристического и культурно-исторического потенциала Узбекистана, по организации публикаций в СМИ зарубежных стран с целью привлечения иностранных туристов. В рамках деятельности Министерства иностранных дел, посольств и представительств за рубежом на регулярной основе проводятся презентации и брифинги, посвященные туристическому потенциалу Узбекистана. Самаркандский институт экономики и сервиса, факультет международного туризма Ташкентского государственного экономического университета, филиал Сингапурского университета в Ташкенте, а также колледжи в Ташкенте, Самарканде, Бухаре, Ургенче осуществляют подготовку кадров для туристической отрасли и в сфере гостиничного хозяйства.

Изучение показало, что в настоящее время сфера туризма в Узбекистане требует дальнейшего развития, и богатое культурно-историческое наследие открывает для этого широкие возможности. Известно, что более чем четыре тысячи памятников культуры, материальных и духовных ценностей обнаружены на территории нашей страны.

Вопросы:

1. В чём заключаются цели и задачи дисциплины?
2. Какие требования к студентам в приобретении знаний и навыков в дисциплине?
3. Поясните суть приказа Президента Республики Узбекистана.
4. Объясните составную часть туризма.
5. Расскажите историю развития гостиничного хозяйства
6. Какие мнения выдвинули учёные о сфере туризма?
7. Как организовывается сфера туризма в Узбекистане

Тема 2. Общая классификация и специфика гостиниц

Цель лекции: предоставить информация о современной классификации гостиниц и их своеобразной специфике.

План лекции:

1. Понятия гостиницы, гостиничного хозяйства, гостиничный туристический комплекс
2. Общая классификация гостиниц и их специфика
3. Появления международных гостиничных сетей и их привилегия

1. Понятия гостиницы, гостиничного хозяйства, гостиничный туристический комплекс

Современное гостиничное предприятие предоставляет потребителям не только услуги проживания и питания, но и широкий спектр услуг транспорта, связи, развлечений, экскурсионное обслуживание, медицинские, спортивные услуги, услуги салонов красоты и пр. Фактически гостиничные предприятия в структуре индустрии туризма и гостеприимства выполняют ключевые функции, так как формируют и предлагают потребителям комплексный гостиничный продукт, в формировании и продвижении которого принимают участие все секторы и элементы индустрии туризма и гостеприимства. Исходя из этого, правомерно выделить гостиничную индустрию или гостиничный бизнес как крупнейшую комплексную составляющую индустрии туризма и гостеприимства и рассматривать ее самостоятельно, в значительной степени отождествляя с единой индустрией туризма и гостеприимства.

Итак, гостиница - это имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенное для предоставления услуг размещения. Будучи определена как коллективное средство размещения, гостиница объединяет в себе количество номеров (гостевых комнат), начиная от необходимого законодательно установленного уровня (в Узбекистане он составляет 10 номеров) и до качества, зависящего от типа и задач конкретного предприятия. Все номера подчиняются единому руководству и группированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием.

Индустрия гостеприимства - это бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, питанием, а также на организацию их досуга. Гостиница - организация, коллективное средство размещения туристов, предоставляющее номера и обязательные услуги.

Индустрия гостеприимства исторически сформировалась и выросла из сектора средств размещения, представленного различными типами гостиничных предприятий. В классическом понимании гостиница - это дом с меблированными комнатами для приезжающих. В современных условиях гостиница - это предприятие, предназначенное для гостиничного обслуживания граждан, а также индивидуальных туристов и организованных групп.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление услуг и организацию краткосрочного проживания в гостиницах, отелях, кемпингах, пансионатах и в других средствах размещения за вознаграждение. Под средством размещения понимают любой объект, предназначенный для временного проживания людей.

База отдыха - средство размещения, с минимальными удобствами, обычно, сезонного функционирования, расположенное в рекреационной зоне, которое обеспечивает условия для отдыха.

Туристический комплекс - средство размещения, состоящее из двух или более зданий, в которых обеспечивают предоставление комплекса услуг; в большинстве случаев - питание, торговли, связи и развлечения. Примечание. Виды: туристско-оздоровительный комплекс, детский оздоровительный комплекс, лечебно-оздоровительный комплекс.

Турбаза - средство размещения, расположенное на туристическом маршруте с активным способом передвижения, имеющее условия для питания и организации активного отдыха в регламентированном режиме. Примечание. Туристическими маршрутами с активным способом перемещения являются горные, лыжные, водные, пешеходные.

2. Общая классификация гостиниц и их специфика

Начало гостиничной классификации было положено еще в те времена, когда существовало очень мало заведений, заслуживающих доверия. Классификация имела целью обеспечить безопасные и качественные услуги по проживанию и питанию для

путешественников. С колоссальным развитием международного туризма за последние 50 лет индустрия гостеприимства приобрела статус зрелой, а цель классификации сместилась от идей защиты потребителя (обычно гарантированной национальным регулированием и законодательством) к идеям информирования потребителя.

Для отелей классификация — это способ представить необходимые потребителю сведения о качестве сервиса, инфраструктуре и других возможностях предприятия, помогая таким образом, потенциальным клиентам и демонстрируя свою лояльность к ним.

Для потребителей классификация означает большую прозрачность, большую информированность и большую согласованность в оценке гостиниц.

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Наиболее употребляемые среди них: уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение, месторасположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания, уровень цен, форма собственности.

Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта играет огромную роль в решении вопросов управления качеством гостиничных услуг. Уровень комфорта — это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:

- состояние номерного фонда — площадь номеров (кв. м), доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств и т.д.;
- состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;
- наличие и состояние предприятий питания — ресторанов, кафе, баров и т.п.;
- состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей территории;
- информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т.д.;
- предоставление ряда дополнительных услуг.



Рис 2.1. Стандартный классификатор, изготовленный экспертами UNWTO



Рис 2.2. Классификация гостиниц



Рис 2.3. Классификация средств размещения по назначению

Указанные параметры оцениваются практически во всех имеющихся сегодня системах классификации гостиниц. Кроме того, ряд требований предъявляется к персоналу и его подготовке, образованию, квалификации, возрасту, состоянию здоровья, знанию языков, внешнему виду и поведению.

В настоящее время в мире насчитывается более 30 систем классификации гостиниц, причем в каждой стране приняты свои национальные стандарты. Введению единой мировой классификационной системы препятствуют факторы, связанные с культурными и национальными особенностями, историческим развитием различных государств и т.д.

Наиболее распространены следующие системы классификации:

- *система звезд* — европейская система классификации, базирующаяся на французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России, Бразилии, Узбекистане и ряде других стран.
- *система букв* — система, используемая в Греции, согласно которой все гостиницы делятся на четыре категории, обозначаемые буквами А, В, С, D. Высшая категория качества гостиниц обозначается *de luxe*. Примерное соответствие категории качества пятизвездочной системе такое: *de luxe* соответствует пятизвездочному уровню, гостиница категории А — четырехзвездочному уровню, категории В — трехзвездочному и так далее. В настоящее время наряду с буквами на фасадах гостиницы можно увидеть и привычные звезды;
- *система корон или ключей* распространена в Великобритании. Чтобы перейти к привычным звездам, нужно от общего числа корон отнять одну, т.е. в сравнении с общеевропейской звездой корона на одну единицу выше.
- *балловая индийская система*, в основе которой лежит оценка гостиницы экспертной комиссией.

Таким образом, для каждой страны характерна своя классификация предприятий гостиничной индустрии. Поэтому гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных странах, могут иметь достаточно существенные различия.

Вместимость гостиниц определяется количеством номеров или мест.

По вместимости номерного фонда гостиничные предприятия обычно разделяются на четыре категории:

- 1) малые (до 100—150 номеров);
- 2) средние (от 100 до 300—400 номеров);
- 3) большие (от 300 до 600—1000 номеров);
- 4) гиганты (более 1000 номеров).

Классификация отелей по размерам позволяет сравнивать результаты производственной деятельности однотипных отелей. Кроме того, размер гостиницы свидетельствует, как правило, о полноте и качестве сервиса (объеме и качестве дополнительных услуг), а также косвенно характеризует другие параметры.

Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению:

1) *целевые гостиницы*, которые включают:

- гостиницы делового назначения — гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых является профессиональная деятельность (бизнес, коммерция, встречи, совещания, симпозиумы, конференции, конгрессы, обмен опытом, обучение, профессиональные выставки, презентации продукции и т.п.). К этой категории относятся бизнес-отели (коммерческие отели), конгресс-отели, конгресс-центры, профессиональные клуб-отели и ведомственные отели;
- гостиницы для отдыха — гостиницы для туристов, основной целью и мотивом путешествия которых являются отдых (пассивный, активный, комбинированный) и лечение (профилактическое, восстановительное). К этой категории относятся: курортные гостиницы, пансионаты и дома отдыха (для стационарного пассивного отдыха), туристско-экскурсионные гостиницы (туркомплексы), туристско-спортивные гостиницы (туркомплексы), казино-отели (гостиницы для любителей азартных игр), специализированные (с системой технического обслуживания личных транспортных средств туристов, мобильные, самообслуживания);

2) *транзитные гостиницы*, осуществляющие обслуживание туристов в условиях кратковременной остановки. Такие гостиничные предприятия располагаются на авиатрассах (гостиницы при аэропортах), на автотрассах (мотели), на железнодорожных трассах

(привокзальные), на водных трассах (отели, расположенные вблизи портов);

3) гостиницы для постоянного проживания.

Классификация гостиниц по месторасположению:

– *гостиницы, расположенные в черте города* (в центре, на окраине).

Центральными являются практически все гостиницы делового назначения, отели-люкс, гостиницы среднего класса;

– *гостиницы, расположенные на морском побережье*. В данном случае очень важным является расстояние до моря (50, 100, 150, 200, 250, 300 м);

– *гостиницы, расположенные в горах*. Обычно это небольшие гостиницы в живописной горной местности на туристском маршруте в наиболее удобном месте отдыха. Горная гостиница, как правило, располагает необходимым снаряжением для летнего и зимнего отдыха ее гостей, например альпинистским и горнолыжным инвентарем, доступом к подъемникам.

Классификация гостиниц по продолжительности работы:

1) работающие круглогодично;

2) работающие два сезона;

3) односезонные.

Классификация гостиниц по обеспечению питанием:

1) гостиницы, обеспечивающие полный пансион (размещение + трехразовое питание);

2) гостиницы, предлагающие размещение и только завтрак.

Классификация гостиниц по продолжительности пребывания гостей:

1) для длительного пребывания клиентов;

2) для кратковременного пребывания.

Классификация гостиниц по уровню цен на номера:

1) бюджетные;

2) экономичные;

3) средние;

4) первоклассные;

5) апартаментные;

6) фешенебельные.

Классификация гостиниц по форме собственности:

- 1) *кондоминиумы* — гостиничные комплексы, помещения и номерной фонд в которых продан индивидуальным владельцам, проживающим или сдающим в аренду эти помещения отдыхающим;
- 2) *таймшерные*. Отличие таймшерных отелей в том, что выкупается не номерной фонд, а долгосрочное право на отдых в отеле или в цепи отелей.

Под *коллективным средством размещения* понимается любое подчиненное единому руководству предприятие, в котором на регулярной основе предоставляются посетителям услуги по размещению и проживанию (ночлегу) в номерах (комнатах или каких-либо иных подобных помещениях), причем число номеров не менее 10.

Здание, в котором расположено коллективное средство размещения, его инженерные системы и оборудование должны содержаться в надлежащем порядке, его фасад своевременно обновляться и ремонтироваться. Прилегающая к зданию территория должна быть благоустроена, освещена, содержаться в чистоте, иметь площадку для кратковременной парковки автомобилей, а также оборудованные подъездные пути с твердым покрытием непосредственно к главному входу в здание, который снабжается вывеской, где указаны название, эмблема гостиницы, и козырьком для защиты от атмосферных осадков. При наличии отдельного входа в ресторан он также снабжается вывеской с названием.

Организация и производственная деятельность всех служб должна обеспечивать высокое качество и эффективность обслуживания посетителей, что требует коллективных усилий всего обслуживающего персонала, постоянного и эффективного контроля со стороны администрации или управляющего за соблюдением правил, проведением работы по совершенствованию форм и методов обслуживания и управления, изучению и внедрению достижений техники и технологий, расширению номенклатуры услуг и совершенствованию их качества.

Помещения коллективных средств размещения должны быть обеспечены средствами визуальной информации (вывески, таблички, надписи и т.д.) с указанием наименования служб и режима их работы. В зависимости от категории предприятия указанная информация выполняется в соответствующем художественном исполнении на местных языках, а при необходимости и на иностранных языках.

Различают следующие типы гостиничных предприятий:

- *отель* — традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта;
- *отель-люкс* — малое или среднее по вместимости гостиничное предприятие, обычно расположенное в центре города. Хорошо обученный персонал обеспечивает высокий сервис самым требовательным клиентам — участникам конференций, деловых встреч, бизнесменам, высокооплачиваемым специалистам. Характерна высокая цена номера, включающая все возможные виды обслуживания. Номера имеют несколько комнат, непременно гостиную и изолированную спальню. В некоторых номерах люкс есть кухня с холодильником и встроенным мини-баром;
- *гостиница (среднего класса)* — предприятие по вместимости больше отеля-люкс (400—2000 мест), располагающееся в центре города или городской черте. Предлагает достаточно широкий набор услуг, и уровень цен на них такой же, как в регионе расположения, или несколько выше. Рассчитано на прием бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций;
- *гостиница-апартамент* — предприятие по вместимости малых или средних размеров (до 400 мест), характерное для крупного города с непостоянным населением. Предоставляет номера квартирного типа, используемые в качестве временного жилья, чаще всего на базе самообслуживания. Цена обычно варьируется в зависимости от сроков размещения. Обслуживает семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок;
- *гостиница экономического класса* — предприятие малой или средней вместимости (150 мест и больше). Располагается вблизи автомагистралей. Характерно простое и быстрое обслуживание, ограниченный набор услуг, а значит, невысокий процент надбавки за обслуживание. Потребителями являются бизнесмены и индивидуальные туристы, не нуждающиеся в полном пансионе и стремящиеся к фактической оплате потребляемых ими услуг;

- *отель-курорт* — предприятие со значительными различиями по вместимости, предлагающее полный набор услуг гостеприимства и, кроме того, комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания. Располагается в курортной местности;
- *мотель* — средство размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг, как это предлагают отели. В основном это простые одноэтажные или двухэтажные сооружения, расположенные вне городской застройки — в пригороде у автомагистралей. Это малые или средние по вместимости предприятия (до 400 мест). Характерно среднее качество обслуживания при небольшой численности персонала. По сравнению с отелями предлагается ограниченный набор услуг по более низким ценам. Обычно в комплекс мотеля входят ресторан, бар, зал для просмотра кино, тренажерные и игровые помещения, бассейн и т.п. Клиентами являются разные категории туристов, но с акцентом на познавательном автотуризме;
- *частная гостиница типа «ночлег и завтрак»* — тип гостиниц, получивший широкое распространение в США. Это гостиница малой, иногда средней вместимости, расположенная в пригороде или сельской местности. В обслуживание, как правило, входят завтрак и ранний легкий ужин в домашней обстановке. Клиенты — коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту;
- *отель-гарни* — предприятие, представляющее клиентам ограниченное количество услуг (размещение и континентальный завтрак);
- *апарт-отель* — гостиничное предприятие, состоящее из нескольких квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в нем гостей. Рассчитан на самообслуживание, в том числе на самостоятельное приготовление гостями еды. В Европе получила развитие разновидность апарт-отеля — анонимный пансион, когда владельцы квартир заключают договор с агентством о сдаче своей жилплощади — одной из квартир жилого дома;

- *пансион* — предприятие с простым стандартом и ограниченным спектром услуг. В отличие от отелей-гарни здесь предоставляются завтраки, обеды и ужины (полный пансион), которые могут получить только постоянно проживающие здесь клиенты. Пансион широко распространен в мировой практике. Проживание в пансионе обходится гораздо дешевле, чем в обычных гостиницах. Он не подпадает под категорию звездности, так как не обязан соответствовать стандартам. Традиционный пансион отличается небольшим количеством комнат и обычно рассчитан на проживание 10—20 человек (иногда количество мест доходит до 50). Чаще всего он принадлежит одной семье, которая и обслуживает постояльцев. Для пансионата характерна атмосфера радушия и тепла, что наряду с низкими ценами привлекает клиентов;
- *гостинный двор* — предприятие, отличающееся от отелей упрощенным стандартом обслуживания, меньшей вместимостью, отсутствием ряда общественных помещений для встречи и пребывания гостей (холлов, вестибюлей, гостиных). В структуре гостинного двора обязательно наличие ресторана или бара.
- *бунгало* — небольшое строение из легких материалов, используемое для размещения туристов. Получил широкое распространение в международных молодежных туристических центрах;
- *кемпинг* — лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля. Туристам предоставляются места для ночлега, часто в палатках или летних домиках, оборудованных кухнями для индивидуального приготовления пищи и некоторыми элементарными удобствами;
- *ротель* — передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами (спальными отсеками), в которых расположены спальные кресла. Имеются отсек для переодевания, общая кухня, холодильник, общий туалет;
- *флотель* — крупная плавающая гостиница, большой отель на воде, специально оборудованное судно. Туристам предлагаются комфортабельные номера и ассортимент услуг для активного отдыха — бассейн, водные лыжи, снасти для рыбной ловли,

- оснащение для подводного плавания и подводной охоты, тренажерные залы, залы для конгрессов и конференций, библиотека, разнообразное информационное обеспечение (телефон, факс, компьютер и т.п.). В последнее время часто используется для организаций бизнес-туров, конгресс-туров, конгресс-круизов, обучающих туров;
- *флайтель* — чрезвычайно дорогой и немногочисленный вид гостиниц. Оборудован посадочной площадкой и системой связи с метеослужбами;
 - *ботель* — небольшая гостиница на воде, в качестве которой используется соответствующим образом оборудованное судно;
 - *акватель* — стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используемый в качестве отеля.

2. Появления международных гостиничных сетей и их привилегия

Концепция международной гостиничной цепи возникла в Северной Америке в конце 50-х гг. Если говорить коротко, то ее базовый принцип – использование имиджа торговой марки для продвижения гостиничного продукта на внутреннем и зарубежном рынке. Это предполагает качественно новую ступень в развитии гостиничного предложения, возникающую, как и любое качественное изменение, на базе существенного количественного роста. Когда гостиницы из дела всей жизни отдельного владельца превратились в разновидность активов и объект коммерческой недвижимости, возникла потребность в профессиональном управлении их объединениями, а не только отдельным средством размещения.

Рост объемов гостиничного строительства привел к концентрации отелей, находящихся в собственности отдельных лиц или компаний. Для успешного управления этими объектами владелец сначала сам подбирает персонал, определял ценовую политику и стратегию продаж. Затем по мере развития бизнеса, основной задачей управления становится стандартизация процессов, позволяющая тиражировать найденные эффективные решения. В итоге процессы управления и владения гостиницами стали расходиться: те, у кого этот бизнес пошел успешно, стали наращивать его объемы, в том числе и за счет менее удачливых коллег, создавая первые гостиничные сети или цепи.

Основные признаки гостиничной цепи:

1. формальные элементы, обеспечивающие узнаваемость объектов, включенных в цепь, их визуальное единство. Обычно это достигается общим логотипом, цветовой гаммой, элементами декора, названием, что в совокупности и является внешней сущностью торговой марки, делает ее узнаваемой.
2. общность структурных элементов, из которых состоят объединяемые отели, а также одинаковый уровень предлагаемого комфорта и обслуживания;
3. единая стратегия функционирования, предполагающая стандартизацию основных процедур обслуживания, маркетинга и продаж, за счет чего достигается одинаковый качественный уровень работы всех объектов цепи. Этот и предыдущий признаки являются внутренней сущностью торговой марки и закрепляют в потребительском сознании представление о престижности бренда;
4. наличие специфической структурной надстройки над базисным элементом, состоящим из отдельных гостиниц, или управляющей компании, которая осуществляет общее стратегическое руководство, контролирует соблюдение стандартов и т.д. Она представляет отдельное юридическое лицо, связанное с управляемыми ею объектами, специально заключаемыми договорами.

Формы гостиничных объединений. В настоящее время даже специалисты с трудом могут объяснить разницу между различными формами, связывающими владельцев гостиниц с разнообразными внешними структурами, созданными для повышения эффективности бизнеса. Многие не понимают, чем отличается независимая управляющая компания от структуры, руководящей гостиничной цепью, франчайзинговая система от добровольной гостиничной ассоциации и сети систем информации и бронирования. Возникает эта путаница из-за того, что цель всех объединений – повысить эффективность эксплуатации гостиниц, но приемы, позволяющие добиться этого в условиях насыщенных рынков, сводятся к набору стандартных действий. Не затрагивая пока сути вопроса, попробуем обозначить круг действующих лиц, показав их основные различия.

Независимая управляющая компания обычно имеет дело с несхожим гостиничным продуктом различных отелей, связанных (или не связанных) франчайзинговыми отношениями с другой

компанией. Владелец гостиницы платит как управляющей компании, так и отдельно – франчайзинговой за использование ее торговой марки. На московском гостиничном рынке примером таких отношений могут стать отели цепи Marriott, управляемые компанией Interstar.

В мировой практике сформировалось несколько моделей организации гостиничного бизнеса. **Модель Ритца** получила свое наименование в память швейцарского предпринимателя Цезаря Ритца, в честь которого названы многие престижные отели мира. Основное внимание в этих отелях уделяется поддержанию европейских традиций изысканности и аристократизма (к ним относится, например, «Палас-Отель» в Москве), но в настоящее время эта модель переживает кризис.

Модель, получившая имя Кемонса Уилсона, ориентирована на большую гибкость в сочетании с достаточно высокими стандартами обслуживания (цепь гостиниц «Холидей Инн»). Важные требования гостиничной цепи, организованной по этой модели, включают: единство стиля (архитектуры, интерьера) обозначений и внешней информации; быстроту регистрации клиентов; наличие номеров, предусмотренных для постоянных клиентов; завтрак «шведский стол»; наличие конференц-холла; гибкую систему тарифов; единые управление, маркетинг и служба коммуникаций. Под контролем гостиничных цепей, построенных по данной модели, находятся более 50 % гостиничных номеров в мире. Такие цепи управляются одним собственником — головным холдингом.

В добровольные гостиничные цепи (типа «Best Western», «Romantic Hotels») независимо от страны расположения под единой торговой маркой объединяются гостиницы, выдерживающие определенные наборы и стандарты услуг. Гостиницы платят взносы в единый фонд, средства которого идут на рекламные и маркетинговые цели по продвижению продукта. При этом полностью сохраняется финансовая и управленческая самостоятельность каждой гостиницы.

Практика выработала интеграцию и сочетание моделей. Так возникли гостиничные консорциумы, объединяющие отели и небольшие гостиничные группы разного класса: «Best Western Hotels», «Romantic Hotels & Restaurants», российская компания «Best Eastern Hotels». Консорциумы, не навязывая собственных стандартов

сервиса, способствуют продвижению отелей на международные рынки, представляют их интересы в системах резервирования. Гостиницы, вошедшие в консорциум, должны платить установленный процент прибыли или фиксированные ежегодные отчисления.

Семейства или ассоциации («The Leading Hotels of the World», «Preferred Hotels & Resorts Worldwide», «Small Luxury Hotels of the World» и др.) объединяют отели, отвечающие определенным требованиям. Гостиница получает маркетинговую систему продаж, а также известный бренд и привлекательный имидж. Ассоциации жестко контролируют соблюдение своих стандартов, но не вмешиваются в управление отелем, хотя оставляют за собой право исключения его из своих рядов в случае грубых нарушений корпоративных норм. Оплата услуг таких компаний складывается из фиксированного ежегодного членского взноса, не зависящего от текущих доходов отеля, и комиссионного вознаграждения за осуществление услуг бронирования. В ассоциацию «The Leading Hotels of the World» («Лучшие отели мира») входят четыре российских отеля — «Националь», «Балчуг Кемпински», «Астория» и «Гранд Отель Европа Кемпински».

Гостиничные объединения могут быть образованы по принципу франчайзинга, существуют десятки вариантов сотрудничества между франчайзинговой сетью и гостиницей, различающихся взаимными обязательствами.

Итак, согласно перечисленным выше моделям организации, выделяют следующие разновидности гостиниц по характеру взаимоотношений между владельцем (предпринимателем, собственником) гостиницы (группой гостиниц) и управленческим звеном гостиницы:

1) независимые гостиницы, находящиеся во владении, распоряжении и пользовании владельца:

- управляемые самим владельцем;

- управляемые с помощью нанимаемых специалистов-менеджеров или нанимаемой (по договору) специализированной управленческой компанией, в том числе имеющей собственный торговый знак или знак обслуживания;

причем последнее не влечет за собой изменения статуса гостиницы как независимой по отношению к другим субъектам рыночных отношений;

2) гостиницы, входящие в гостиничные цепи (объединения), которые различаются в зависимости от условий вхождения в эти объединения:

- гостиницы, являющиеся полноправными членами цепей, объединенных общей собственностью владельцев, осуществляющих коллективный бизнес, и гостиницы, управляемые администрацией цепи — представителями собственников. Руководство (администрация) цепи несет полную ответственность за результат бизнеса и управления и, следовательно, имеет полное право на получение прибыли;

- гостиницы, являющиеся ассоциированными (присоединившимися) членами цепи, принимают участие в бизнесе на основе договора франшизы;

3) гостиницы, входящие в объединение гостиниц на условиях контрактного управления ими (их собственностью) со стороны профессиональной гостиничной компании (гостиничного оператора), получающей от владельца операционное вознаграждение за эту деятельность. Такие операторные (или контрактные) цепи имеют три основные разновидности по взаимоотношению между владельцем (собственником) и оператором, которое оговаривается в контракте на управление:

- владелец передает оператору полное право на управление собственностью и отказывается от вмешательства в процесс управления, получая лишь итоговый чистый доход от гостиничной деятельности; оператор при этом несет ответственность за финансовые и операционные риски в своей деятельности;

- владелец оставляет за собой право вмешательства в процесс управления путем контроля за деятельностью, но при этом производит все операционные расходы по управлению и оплате всех операционных и финансовых рисков, вытекающих из его права собственности; оператор несет долю ответственности за исход своей деятельности в той части, которая оговаривается в контракте;

- владелец достаточно плотно контролирует деятельность управляющей компании (оператора), но при этом полностью освобождает ее от ответственности за исход гостиничного бизнеса, за исключением умышленных случаев и случаев грубой неосторожности;

4) гостиницы, входящие в объединение гостиниц на

комбинированных

условиях;

5) гостиницы, входящие в ассоциации независимых гостиниц.

Гостиницы, входящие в ассоциации, сохраняя полную независимость во всем, в том числе в проведении коммерческих операций и маркетинговой политики, часто имеют единый товарный знак и за участие в ассоциации платят взносы (вступительный — за товарный знак, ежемесячные — за рекламу и систему бронирования — информирования).

Сеть систем информации и бронирования позволяет гостинице стать частью общенациональной или международной системы бронирования и, в то же время, сохранить свое имя. Будучи ее членом, она платит за присоединение к ним, осуществляя прочие операции по управлению и продвижению своих услуг самостоятельно или с помощью специальных структур, перечисленных выше.

Вариант договора, по которому оплата услуг отельного оператора складывается из вступительного взноса (для высококлассных отелей 100—150 тыс. долл.), роялти (4—8 % валовой операционной прибыли), отчислений на маркетинговые цели и комиссионных за использование каналов сбыта.

В Европе в группы и консорциумы входят лишь 16 % гостиниц, а в Северной Америке франчайзинговые сети охватывают более 70 % всех отелей. Практика ведения бизнеса показывает, что входящие в цепь отели имеют средний доход на 60 % больше и заполняемость на 8 % больше, чем независимые гостиницы.

Таблица – 2.1

Наименования гостиничных сетей	Место расположения штаб-квартиры	Количество номеров	Количество гостиниц
1	2	3	4
Система Хоспиталити Фарнмиз	США	354997	3413
Холидей Инн Уордвайд	Велико Британия	328979	1692
Бест Вестрн Интернэшнл	США	273804	3351
Аккор Групп	Франция	238990	2098
Чойе Отеле Интернэшнл Инн	США	230430	2502
Мармог Корпорейшн	США	166919	750
ИГГ Шератон Корпорейшн	США	132361	426
Хилтон Отел Корпорейшн	США	94653	242
Форте	Велико Британия	76330	871

Хаятт Отеле-Хаят интернейшнл	США	77579	164
Карлсон-Редиссон-Колони		76069	336
Промус Кос		75558	459
Клаб Медитеран СА	Франция	63067	261
Хилтон Интернэшнл		52979	160
Сол Групп		40163	156
Интер-Континентал Отеле		39000	104
Уэстин Отеле Энд Резорте		38029	75
Нью Йорк-Рамада Интернэшнл		36520	133
Канадиен Пацифик Отеле	Канада	27970	86
Сосьете дю Лувр		27427	398

Самые большие в мире гостиничные сети

Вопросы:

1. Дайте определения гостинице, гостиничному хозяйству, гостиничному туристическому комплексу.
2. Что понимается под уровнем комфорта в гостиничном хозяйстве, какие критерии в него входят?
3. Какая общая классификация средств размещения изготовленная экспертами UNWTO?
4. Какая классификация гостиниц?
5. Какая классификация средств размещения по назначению
6. Виды классификаций гостиниц?
7. Классификация гостиничных предприятий по функциональному назначению?
8. Классификация гостиниц по месторасположению?
9. Классификация гостиниц по форме собственности?
10. Типы гостиничных предприятий?
11. Расскажите о международных гостиничных сетях и их привилегиях.
12. Какие основные признаки гостиничной цепи?
13. Какие на данный момент самые большие в мире гостиничные сети?

Тема 3. Материально техническая база гостиничного хозяйства

Цель лекции: Предоставить информацию об описания материально технической базы гостиничного хозяйства и ее распорядки.

План лекции:

1. Общие характеристики материально технической базы гостиничного хозяйства
2. Основные требования к зданию гостиниц
3. Основной фонд гостиничного хозяйства
4. Гостиничный комплекс, инвентарные установки и их вспомогательное хозяйство

1. Общие характеристики материально технической базы гостиничного хозяйства

Для осуществления своей деятельности гостиничные хозяйствующие субъекты должны располагать разнообразными средствами труда. Совокупность средств труда, функционирующих в гостиничном бизнесе, составляет его материально-техническую базу.

Материально-техническая база гостиничного хозяйства включает сеть сооружений (зданий), их техническое оснащение (оборудование, инструмент), транспортные средства и другие основные фонды.

По характеру участия в производственно-обслуживающем процессе и способу перенесения стоимости подавляющая часть средств труда относится к основным фондам. Однако понятие “материально-техническая база” шире понятия “основные фонды”, что обусловлено следующим:

1) по действующему бухгалтерскому учету в состав основных фондов не включаются предметы, функционирующие менее одного года, независимо от стоимости и предметы стоимостью менее 50 минимальных размеров оплаты труда (МРОТ) за единицу независимо от срока их службы;

2) материально-техническая база гостиничного хозяйства включает, кроме собственных основных фондов, также часть

основных фондов, принадлежащих другим хозяйствующим субъектам, которые предоставили их в аренду.

Материально-техническая база является основой развития гостиничного хозяйства, так как она создает все необходимые условия для обслуживания гостей полным комплексом услуг (размещение, питание, бытовое обслуживание, досуг).

Классификацию объектов материально-технической базы гостиничного хозяйства можно провести по следующим признакам: по видам предоставляемых услуг, по экономическим элементам и видам собственности объектов материально-технической базы.

По видам предоставляемых услуг различают следующие типы гостиничных предприятий: обеспечивающие потребителей всем комплексом услуг (проживание, организация питания, бытового обслуживания, досуга) или частью из них (например, проживание и питание).

По функциональным предназначениям разновидности групп комнат подразделяются следующие группы:

- Вестибюльная группа комнат, одна из основных частей гостиницы предназначенная на организацию встреч и размещения гостей, а также для решения и рассмотрения ряда задач, возникшие с гостями.
- К жилой части гостинице относятся номера и комнаты для проживания, а также их нормальное функционирование и комнаты, обеспечивающие чистоту в номерах.
- Предприятия общественного питания, такие как ресторан, кафе, бар и т.д.
- Места для отдыха и развлечения расположенные в гостинице имеют большое значение. К ним относятся киноконцертные, банкетные и танцевальные залы. А также спортивно-оздоровительные залы (общественные или индивидуальные): спортивные, тренажерные, залы, бассейны и помещения для игр в кегельбан и т.д.
- Помещение предназначенные для удобств в деловой деятельности, такие как конференц-залы, залы для выставок, коммерческих и банковских операций.
- Торговые помещения, парикмахерские, химчистки, ателье и другие предприятия, предназначенные для обслуживания посетителей.

- Кроме этого входят служебные, вспомогательные, обеденные помещения и комнаты отдыха обслуживающего персонала, кладовые.

К **техническим комнатам** гостиничного хозяйства относятся помещения для кондиционирования и поддержания воздушной среды, централизованные мусоросборники, комнаты слаботочной техники (телефон, сигнализация, видео) и все остальные рассчитанные для поддержания нужд в гостиничном хозяйстве.

К внешней территории гостиничного хозяйства относятся стоянки, рекламные щиты, дорожки, бассейны, фонтаны, осветительные столбы, флора, декоративности и т.д. которые в свою очередь защищают от внешней среды (пыли, шума) и создают микроклимат, эстетическую среду.

2. Основные требования к зданию гостиниц

Основная задача проектирования гостиничных учреждений — создание наиболее благоприятной среды, отвечающей функциональным, физиологическим и эстетическим потребностям людей. Здания должны также отвечать техническим и экономическим требованиям. Все виды зданий должны быть прочными, долговечными и экономичными при строительстве и эксплуатации, должны обеспечиваться инженерным оборудованием, отвечать требованиям пожарной безопасности. Все эти требования следует учитывать при проектировании комплексно, во взаимосвязи с окружающей средой.

Для обеспечения функциональных требований, которые связаны с созданием максимально удобных условий для жизнедеятельности, при проектировании здания гостиницы необходимо:

- учесть влияние природно-климатических условий на процессы, происходящие в гостинице;
- определить основные функциональные группы помещений и обеспечить требуемые взаимосвязи между ними в соответствии с протекающими в них процессами;
- учесть особенности режима проживающих и режима работы обслуживающего персонала.

Выполнение этих требований осуществляется при выборе участка под строительство и объемно-планировочном решении.

Физиологические потребности людей находят свое отражение в санитарных требованиях, связанных с естественным освещением,

инсоляцией, звукоизоляцией, воздухообменом, температурно-влажностным режимом.

Температура в помещениях гостиницы должна соответствовать данным, представленным табл. 3.1.

Согласно СНиП 2.08.02-89 (КМК 2.01.05 «Естественное и искусственное освещение») определено, что все жилые помещения обязательно должны иметь естественное освещение, санитарные узлы могут быть освещены «вторым светом» через фрамуги в верхней части стены между санитарным узлом и комнатой.

В табл. 3.2 представлены требования, предъявляемые к естественному освещению в поэтажных коридорах.

Таблица 3.1

Температурный режим в общественных и жилых помещениях гостиничных предприятий

Помещения	Температура, °С
Жилой номер	18
Санитарный узел	25
Вестибюль общий	16
Лестничные клетки	16
Гардероб	18

Таблица 3.2

Требования, предъявляемые к естественному освещению в поэтажных коридорах

Длина коридора, м	Естественное освещение
До 12	Может отсутствовать
12-24	Освещение с одного торца
24-48	Освещение с двух торцов
Более 48	Освещение с двух торцов, дополнительное естественное освещение в холле

Кроме того, все жилые помещения должны быть инсолированы в течение определенного времени. *Инсоляция* — освещение помещения прямыми солнечными лучами. Для обеспечения этого требования необходимо при проектировании сориентировать здание по сторонам света или в объемно-планировочном решении расположить жилые

помещения с той стороны здания, которая больше будет освещаться солнцем.

Согласно СНиП 2.08.02-89 (КМК 2.01.08-96 «Защита от шума»), в гостиницах должна быть обеспечена изоляция жилых и общественных помещений от шума. Шумы могут быть внешние (близко расположенные предприятия или шумные улицы) и внутренние (оборудование, помещения с повышенным уровнем шума). Гостиницы необходимо располагать на участках, удаленных от промышленных предприятий, или можно проектировать разделительные зеленые полосы между ними. Для уменьшения внешних шумов следует использовать шумоизолирующие материалы. При расположении инженерного оборудования рекомендуется применять шумопоглощающие прокладки. Шахты лифтов, рестораны, банкетные и танцевальные залы проектируют в изоляции от жилых номеров.

Противопожарные мероприятия имеют целью предупреждение возникновения пожаров, локализацию очагов возгорания, ограничение возможности распространения огня по зданию, облегчение пожаротушения, сохранение устойчивости конструкций в условиях воздействия высоких температур, огня и воды, создание условий для безопасной эвакуации людей из горящих зданий, обеспечение подъезда и доступа пожарных средств к очагу пожара.

Таблица 3.3

Расстояния от дверей наиболее удаленных помещений до выхода наружу или на лестничную клетку, м

Степень огнестойкости здания	Помещения, расположенные между лестничными клетками	Помещения с выходом в тупиковый коридор
I	40	25
II	40	25
III	30	15
IV	25	12
V	20	10

Противопожарные требования ко всем зданиям зависят от степени огнестойкости, а также от их этажности и общих размеров. Противопожарные требования обеспечиваются в объемнопланировочном решении путем ограничения общих объемов помещений, разделения их на части противопожарными стенами,

выделением путей эвакуации; в конструктивных решениях — применением материалов и строительных изделий соответствующих групп возгораемости, обеспечением устойчивости конструкций в условиях воздействия на них пожара.

Ограничение распространения пожара обеспечивается соблюдением норм противопожарных расстояний между жилыми и общественными зданиями. К общественным зданиям более 5 этажей следует предусмотреть проезды шириной 5 — 8 м. Сквозные проезды в зданиях принимают шириной не менее 3,5 м и высотой не менее 4,5 м. Расстояния между зданиями должны составлять 6—15 м, в зависимости от огнестойкости здания.

Поскольку наиболее опасен дым, а его распространение происходит в первую очередь по вертикали, то основные ограничения со стороны противопожарных норм относятся к вертикальным коммуникациям. Лестничные клетки должны быть незадымляемыми, выходы из коридоров должны быть отделены трудно сгораемыми samozакрывающимися дверями. Для удаления дыма коридоры должны быть снабжены принудительной вытяжкой.

Здания гостиниц разделяются на части (подземная и наземная, малоэтажная и многоэтажная), разделяемые противопожарными преградами, к которым относятся несгораемые перекрытия и противопожарные стены.

В табл. 3.3 приведены допустимые расстояния от дверей наиболее удаленных помещений до выхода наружу или на лестничную клетку.

Состав сооружений зависит от назначения и расположения гостиницы.



Рис. 3.1. Генеральный план городской гостиницы:

1 — жилой корпус; 2 — ресторан и клуб; 3 — автомобильная стоянка у главного входа; 4 — хозяйственный двор; ► — главный вход; → — служебный вход

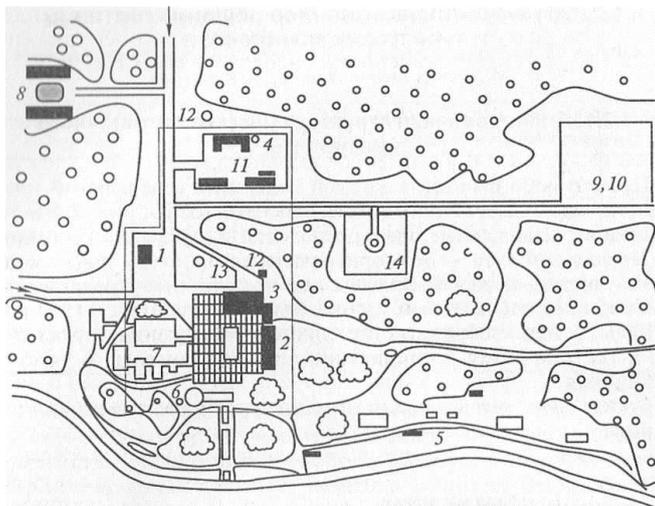


Рис. 3.2. Генеральный план курортной гостиницы:

1 — административно-приемный корпус; 2 — спальный корпус на 300 мест; 3 — клуб-столовая; 4 — хозяйственный корпус; 5 — пляж; 6 — танцплощадка на 100 человек; 7 — спортивные площадки; 8 — жилые дома персонала; 9 — канализационная насосная станция; 10 — очистные сооружения; 11 — овощехранилище; 12 — трансформаторная подстанция; 13 — пожарный резервуар; 14 — насосная станция с артезианской скважиной; → — подъезд с трассы

Генеральный план необходим для того, чтобы правильно расположить необходимые здания, сооружения, оборудование. К генеральным планам предъявляются санитарные, функциональные и противопожарные требования. Для того чтобы максимально выполнялись эти требования, для взаимосвязи с окружающей средой и для создания оптимальных условий эксплуатации территория гостиничного предприятия подлежит зонированию. На участке гостиничного предприятия выделяют обычно следующие зоны: жилая, общественная, спортивно-оздоровительная, отдыха (зеленых насаждений).

Функциональные требования заключаются в создании оптимальных условий эксплуатации здания и обслуживания туристов. Должны быть предусмотрены удобные подходы и подъезды к зданиям. При выборе месторасположения объектов должны соблюдаться

правила спрямления и сокращения коммуникаций (это относится и к инженерным сетям, и к пешеходным и транспортным дорожкам).

Здания и сооружения должны быть расположены так, чтобы соблюдались санитарные требования. Все жилые номера должны иметь естественное освещение и инсоляцию в соответствии со СНиП 2.08.02-89.

Все жилые здания должны быть изолированы от зданий и сооружений с повышенным уровнем шума. Этого можно достичь, расположив номера с противоположной стороны здания или разделив зеленой зоной.

К генеральным планам предъявляются и противопожарные требования. Согласно СНиП, должны быть обеспечены расстояния между зданиями (для проезда машин и для того, чтобы огонь не мог переброситься на другие здания).

В зависимости от назначения здания существуют определенные, выработанные опытом проектирования и строительства сочетания помещений, предназначенных для выполнения тех или иных функций. Сочетания планировочных решений (помещений) называются *композиционными схемами*. Композиционные схемы специфичны и зависят от назначения здания и его функций, но имеются некоторые принципиально общие приемы, которые, могут быть использованы при проектировании различных видов зданий (рис. 3.3).

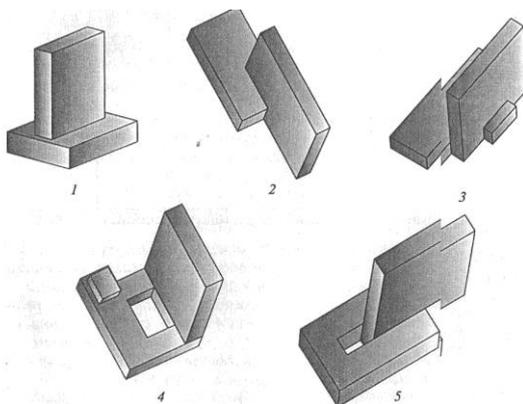


Рис. 3.3. Объемно-планировочное решение зданий гостиничных предприятий:

1 — общественная часть служит стилобатом для жилой части; 2 — общественная часть примыкает к жилому корпусу; 3 — общественная часть состоит из нескольких частей и является частью жилой или примыкает к жилой части; 4, 5 — общественная часть с внутренними дворами

Зальная композиция — все функции здания определенного назначения сосредоточены в едином помещении.

Центрическая композиция — все функциональные помещения группируются вокруг большого главного помещения.

Анфиладная композиция — помещения, расположенные одно за другим связаны в единое целое проходами или проемами.

В практике строительства и проектирования все эти приемы композиции встречаются как в чистом виде, так и в различных сочетаниях, образуя *смешанные композиции*.

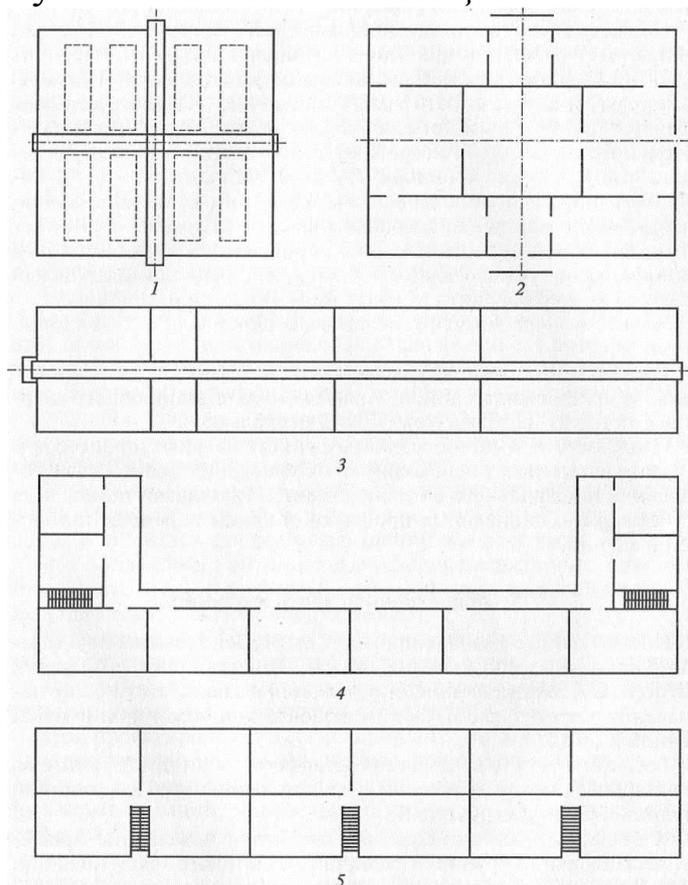


Рис. 3.4. Приемы планировок зданий гостиничных предприятий:
1 — зальная композиция; 2 — центрическая композиция; 3 — анфиладная композиция; 4 — коридорная композиция; 5 — секционная композиция;  — функциональная зона

Коридорная композиция — помещения располагаются с одной или с двух сторон связывающего их коммуникационного коридора.

Секционная композиция — здание состоит из изолированных друг от друга одинаковых планировочных элементов — секций.

3. Основной фонд гостиничного хозяйства

Основные фонды предприятий, учреждений и организаций представляют собой совокупность средств и орудий труда, действующих в натуральной форме в течение длительного времени как в сфере материального производства, так и в непроизводственной сфере. Различают основные производственные фонды, действующие на предприятиях и предназначенные для изготовления продукции (механизмов, оборудования, разного рода изделий и товаров), и основные непроизводственные фонды, действующие в сфере обслуживания в медицинских, бытовых, торговых, оздоровительных и других учреждениях.

В сфере обслуживания туристов в гостиницах, туристских базах, кемпингах, мотелях действуют основные непроизводственные фонды. Они образуют материально-техническую базу и предназначены для обеспечения полного комплекса обслуживания (автобаза, прачечная и другие подсобные хозяйства).

Основные фонды туристских учреждений состоят из зданий, сооружений, передаточных устройств, машин и механизмов, различного оборудования, автотранспорта, мебели и инвентаря со сроком службы свыше одного года. Они образуются в результате капиталовложений в строительство, реконструкцию, на приобретение мебели и оборудования и отличаются от оборотных фондов, составляющих предметы труда, сырье, материалы, топливо и др.

В составе основных фондов туристских учреждений наибольший удельный вес составляют здания и сооружения. Здания подразделяются на основные и вспомогательные. Основными зданиями считаются гостиницы в комплексе и отдельно стоящие столовые, спальные корпуса, клубы, спортивные комплексы с бассейном и др. К вспомогательным зданиям относятся котельные, прачечные, материальные и продовольственные склады, гаражи, склады спортивного инвентаря и другие отдельно стоящие здания (почта, магазин и др.), находящиеся на балансе туристского учреждения и других организаций.

По своему составу, мощности, количеству и качеству отдельных элементов материально-техническая база гостиничного хозяйства в регионе должна соответствовать спросу потребителей. Без такого соответствия резко снижаются уровень и качество гостиничного обслуживания населения, что, в свою очередь, вызывает уменьшение объема выручки от реализации гостиничного продукта.

4. Гостиничный комплекс, инвентарные установки и их вспомогательное хозяйство

Каждый комплекс или отдельно стоящее здание является инвентарным объектом, учитываемым в балансе и техническом паспорте основных фондов туристского учреждения. В баланс и технический паспорт ежегодно вносят изменения о наличии и техническом состоянии зданий и находящихся в них оборудовании и инвентаре.

К инвентарным сооружениям в туристских учреждениях и их вспомогательных хозяйствах относятся:

- водонапорные (насосные) станции, артезианские скважины пресной и минеральной воды, резервуары (например, для воды, мазута, бензина и смазочных материалов), бассейны, включая фундамент, подогревательные устройства и арматуру;
- берегоукрепительные сооружения, подпорные стены, фонтаны, канализационные сооружения (отстойники, поля фильтрации, поля орошения, станции очистки и перекачки) и другие коммунальные сооружения;
- спортивные площадки (баскетбольные, волейбольные), теннисные корты, гребные и лодочные станции, аттракционы, парковые дорожки, памятники, скульптуры, ограждения и пр.;
- дороги со всеми вспомогательными устройствами.

К передаточным устройствам относятся передатчики электрической и тепловой энергии, механической энергии от двигателей к рабочим машинам, а также жидких и газообразных веществ от одного инвентарного объекта к другому — электросети, трубопроводы со всеми промежуточными устройствами для трансформации и передачи энергии, транспортирования жидких и газообразных веществ, в частности трубопроводы для воды, пара, воздуха и мазута. Инвентарным объектом считается магистральный трубопровод от парового котла до вентиля машины — потребителя пара (стиральная машина, кулисные сушила). Трубопроводы для отопления, водоснабжения, канализации гостиничных и других корпусов и объектов входят в состав этих объектов. Передаточными устройствами в туристских учреждениях являются также водораспределительные механизмы и водонапорные устройства,

телефонные сети, радиосвязь и сети наружного освещения территорий.

Вопросы:

1. Какие общие характеристики материально технической базы гостиничного хозяйства
2. По функциональным предназначениям разновидности групп комнат подразделяются, на какие группы?
3. Что относится к техническим комнатам гостиничного хозяйства?
4. Расскажите об основных задачах проектирования гостиничных учреждений.
5. От чего зависит состав сооружений гостинице?
6. Что значит *композиционная схема*?
7. Что понимается под основным фондом гостиничного хозяйства?
8. Поясните инвентарные установки и их вспомогательное хозяйство.

Тема 4. Организация общественной части ГОСТИНИЦЫ.

Цель лекции: Общие понятия о составной части гостиничного хозяйства, требования к общественной части, обслуживающий персонал, проживающие, внутренние, входящие, выходящие потоки и их управление.

План лекции:

1. Составная часть общественной части гостиничного хозяйства
2. Требования к общественной части гостиничного хозяйства и ее организация
3. Обслуживающий персонал, проживающие, внутренние, входящие, выходящие потоки и их управление

1. Составная часть общественной части гостиничного хозяйства

В основном в составную часть гостиничного хозяйства входят жилые, административные, обслуживающие и вспомогательные помещения. В жилую часть входят все номера и примкнутые к ним

комнаты, в административную часть входят все коммуникативные комнаты вестибюль. Для повышения уровня обслуживания к ним также входят помещения киноконцертов, музыкальных салонов, конференц-залов и так далее. К вспомогательной части относятся хозяйственные и кладовые комнаты, прачечные помещения, мастерские, склады и так далее.

Если разделить эти группы помещений на более большие группы, то их можно разделить на общественные и жилые помещения.

Общественные помещения – помещения, где собирается или находится группа людей. Они обычно находятся на первом или полуподвальном помещении: вестибюль, предприятия питания, административные комнаты, комнаты по различным услугам.

Основные функции этих помещений — прием, оформление и размещение клиентов, хранение их багажа, расчеты с проживающими, выдача справок по гостинице, выполнение услуг по обеспечению проживающих билетами в зрелищные предприятия города, а также на авиа- и железнодорожный транспорт, вызов такси, иногда заказ и бронирование номеров в гостиницах других городов страны и мира, выполнение почтово- телеграфных услуг, денежных операций. В связи с этим в состав вестибюльной группы помещений входят вестибюль, гардероб и камера хранения, комната дежурного администратора, помещение портье, помещения для хранения документов, 2-3 служебные комнаты, отделение связи, магазины, киоски, бары, иногда отделения банка, бюро обслуживания, помещения персонала, обслуживающего вестибюль, кабины телефонов-автоматов, общие санитарные узлы и т. д. Набор и площади этих помещений во многом зависят от назначения гостиницы, ее вместимости и разряда.

От организации вестибюля и решения его интерьера складывается впечатление о гостинице. Поэтому планировке, отделке и оборудованию вестибюля уделяют существенное внимание.

Вестибюль — помещение многофункциональное. В нем расположен главный вход в гостиницу, осуществляется прием и оформление клиентов, расчеты с проживающими; через вестибюль по вертикальным коммуникациям — лестницам и лифтам — проживающие и посетители гостиницы попадают на жилые этажи; иногда через вестибюль проходят в предприятия общественного питания (ресторан, кафе, бар), в конференц-зал и т. д. Часто

вестибюль используется для встреч, отдыха. Нередко в вестибюле размещается гардероб, почта, телеграф, отделение банка, киоски по продаже сувениров, периодической печати, аптекарских товаров, табачных изделий, парфюмерии. Размещение всех этих элементов должно быть таким, чтобы люди, пользующиеся ими, не мешали друг другу. Кроме того, вестибюль должен быть удобно связан с парикмахерской, особенно если она не имеет дополнительного входа с улицы, а также с бюро обслуживания и административными помещениями гостиницы. «глубинную», или смешанную композицию. Обычно планировочное решение вестибюля связано с формой плана первого этажа здания.

2. Требования к общественной части гостиничного хозяйства и ее организация

Общественные помещения могут быть расположены в надземных, цокольных, подвальных этажах. Высота этажа, в котором располагаются помещения, определяется в зависимости от их назначения и предъявляемых к ним требований и может приниматься равной 3,6; 4,2; 4,8 м.

Гостиничные учреждения представляют собой предприятия со специфическими технологическими связями и четко выраженной функциональной структурой.

К общественным помещениям относятся помещения приемно-вестибюльной группы, предприятия бытового обслуживания, общественного питания, развлекательного назначения, спортивно-оздоровительного обслуживания, служебно-бытовые и технические.

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.

При проектировании вестибюльной группы следует выдерживать следующие положения. Непосредственно в вестибюле обязательно расположены главный вход, *reception*, 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.

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.

Состав помещений, связанных с организацией досуга, бытовым обслуживанием проживающих, зависит от класса и назначения гостиницы, наиболее полный состав таких помещений представлен в гостиницах категорий 4* и 5*. Все помещения должны быть удобно связаны с группой жилых номеров и вестибюлем.

На первом или втором этаже обычно располагаются зрительный зал, конференц-зал, залы для проведения различных мероприятий. Чаще всего эти залы являются универсальными, поэтому рациональным является проектирование трансформирующихся залов. Эти залы могут иметь отдельный вход или объединяться через вестибюль или гардероб с рестораном, имеющим отдельный вход. Минимальная площадь зала рассчитывается исходя из площади на одно место в зале — 1,2 м². Эта комната для деловых переговоров, неофициальных собраний и банкетов, рассчитанная на прием не более 20 человек, имеет площадь 52 м².

В цокольном, на первом или втором этаже располагаются также помещения бытового обслуживания и служебно-бытовые помещения.

При размещении этих групп помещений на одном этаже служебные помещения проектируют в тупиковой части здания, а помещения бытового назначения делаются транзитными для прохода гостей и персонала. Сюда относятся помещения, которыми пользуются и проживающие в гостинице, и персонал: медицинский кабинет, помещения для приема заказов на фотоработы, мастерские по ремонту обуви, пункты приема в стирку и химчистку и т. п.

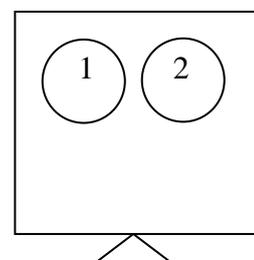
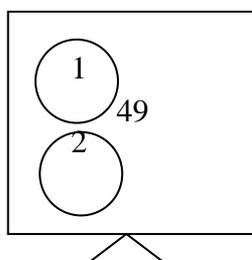
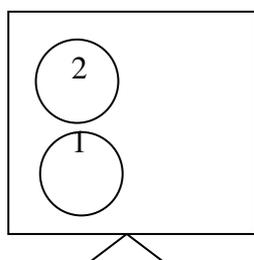
Помещения туристского и спортивно-оздоровительного назначения (методический кабинет, инструкторская, пункты проката инвентаря) располагаются обычно вместе с помещениями культурно-массового назначения, кладовые спортивного инвентаря помещают в цокольных или подвальных этажах. Сауна с бассейном, тренажерные залы могут быть расположены в цокольном или подвальном этаже.

Для успешной эксплуатационной деятельности уже в процессе проектирования необходимо решить вопросы, связанные с функциональным делением гостиницы, и обеспечить оптимальные условия для работы каждой части и их взаимодействия.

Пространство вестибюля (представленное одним или несколькими помещениями) зонировается. Выделяются зоны: лестнично-лифтовая, главного входа в гостиницу, приема гостей, отдыха гостей, предоставления дополнительных услуг проживающим.

Большое значение уделяется выбору месторасположения и конфигурации зон в плане помещения вестибюля. Удачное расположение зон способствует рассредоточению потоков клиентов, формированию более однородных и непересекающихся потоков.

На рис. 4.1 а-е представлены различные функциональные схемы вестибюля. Функциональная схема разрабатывается, исходя из конструктивно-планировочных решений здания, вместимости гостиницы, особенностей организации труда персонала. В малых и средних гостиницах распространена схема, представленная на рис. 4.1 в.



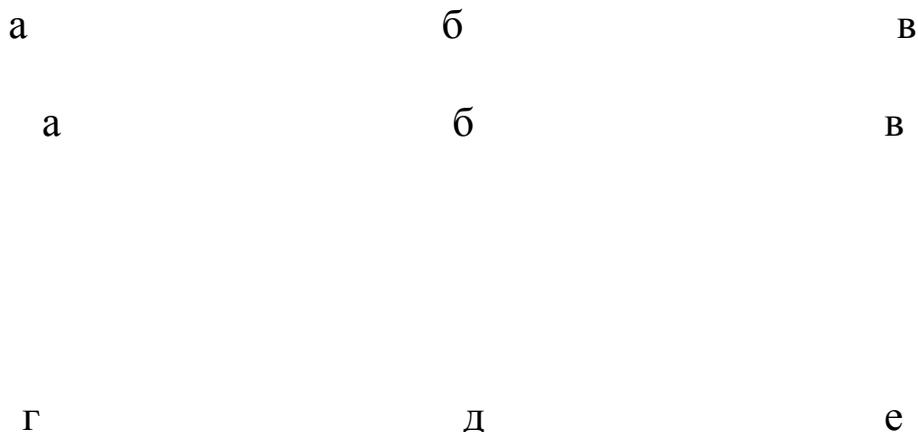


Рис. 4.1. Функциональные схемы вестибюля:

1 – служба приема, *2* – лестнично-лифтовой блок

Оборудование, располагаемое в каждой зоне вестибюля, должно быть в необходимом количестве. К основным приемам зонирования вестибюля относят: применение разнообразных отделочных материалов, декоративного убранства, освещения перегородок; изменения уровней и отделки потолка, пола; озеленение; размещение оборудования и т.д. Интерьер вестибюля – это своеобразная визитная карточка гостиницы.

3. Обслуживающий персонал, проживающие, внутренние, входящие, выходящие потоки и их управление

Вокруг вестибюля или вблизи него располагают основные помещения вестибюльной группы. Приемы их взаиморасположения различны, они могут размещаться вдоль одной, двух или трех сторон вестибюля. Во всех случаях размещение помещений должно быть таким, чтобы максимально сократить перемещение потоков движения клиентов и персонала по вестибюлю.

Свободная площадь вестибюля должна быть достаточной для расположения прибывших и беспрепятственного их передвижения. Особенно актуален этот вопрос в гостиницах, принимающих группы туристов. Практика показывает, что размер туристских групп, связанный обычно с вместимостью автобуса, составляет 30-40

человек, а вестибюль гостиниц, обслуживающих туристов, должен одновременно принять не менее двух таких групп.

Основные элементы вестибюля: главный вход в гостиницу, вертикальные коммуникации, связывающие вестибюль с вышележащими этажами, в основном жилыми, и стойка оформления. Правильное размещение всех элементов помогает быстрой ориентации посетителей и позволяет избежать лишних передвижений по вестибюлю. От взаиморасположения главного входа в гостиницу, стойки оформления и основных вертикальных коммуникаций, соблюдения технологической их последовательности (вход — стойка оформления — вертикальные коммуникации) в значительной мере зависит четкость движения в вестибюле и удобство пользования им. Особое значение это имеет в гостиницах, работающих по системе, когда ключи от всех номеров находятся у портье.

Различные группы помещений связывают между собой потоки. Различают внутренние, входные и выходные потоки.

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

Входные потоки — это люди, входящие в гостиницу (постояльцы, вновь прибывшие, служащие гостиницы, посетители ресторанов и т.д.), а также все то, что ввозится в гостиницу (мебель, инвентарь, чистое белье, продукты, багаж и т.д.).

Выходные потоки — обратные потоки, т. е. направленные из гостиницы во внешнюю среду (покидающие ее люди, вывозимые пищевые отходы, устаревшее оборудование, багаж и т.д.).

Каждый из этих потоков имеет строго определенное место назначения и отправления. Технологические потоки различного вида могут объединяться или, наоборот, должны изолироваться друг от друга в силу санитарной несовместимости.

Основной поток — поток приезжих — через главный вход направляется к стойке reception, затем к лифту и в номера. При отъезде этот поток имеет противоположное направление. Кроме того, поток гостей перемещается с жилых этажей к помещениям питания, бытового, развлекательного и спортивно-оздоровительного назначения. Наряду с перемещением проживающих происходит движение потоков служащих. Можно регулировать потоки по направлениям и интенсивности движения.

С помощью логистических методов, возможно, регулировать

потоки по направлениям и интенсивности.

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.

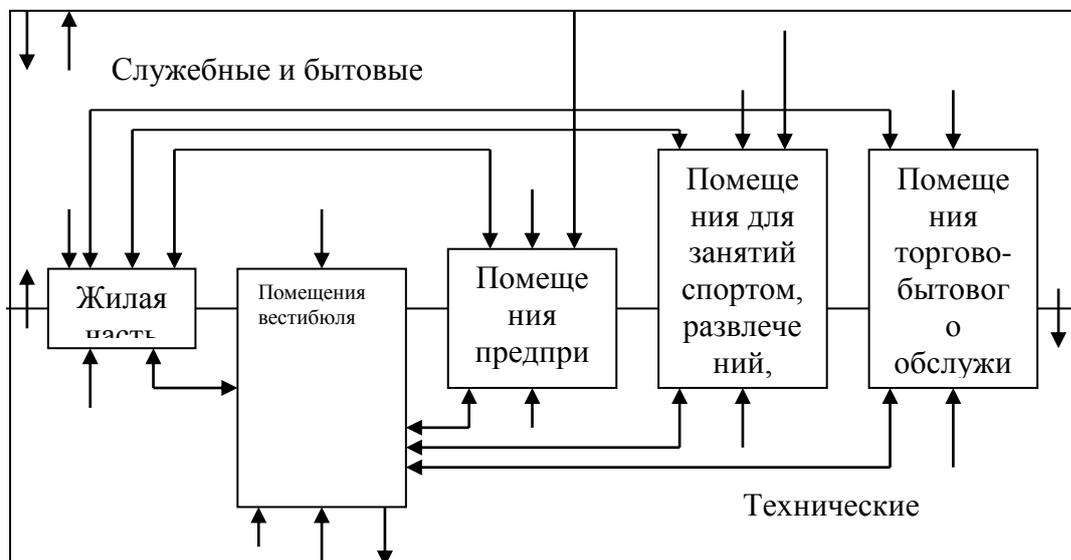


Рис. 4.2. Основные группы помещений гостиницы и их связи

Гостиницы малой вместимости нередко ограничиваются двумя входами в здание (главным и в служебно-бытовое помещение), а также погрузочно-разгрузочной площадкой в хозяйственном дворе.

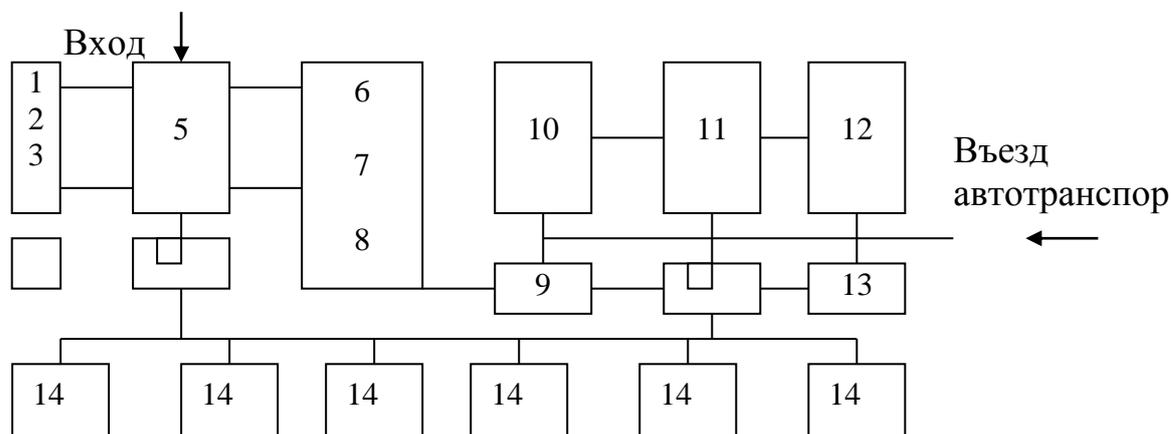


Рис. 4.3. Схема функциональной организации малой гостиницы:

I - администрация, 2 - дежурный администратор, 3 - портье, 4 - телефонная станция, 5 - вестибюль, 6 - бар, 7 - зал для завтраков, 8 - буфет, 9 - раздаточная, 10 - заготовочные, II - склады, 12 - подсобные помещения, 13 - помещения персонала, 14 - номера.

Тема 5. Организация жилой части гостиницы

Цель лекции: дать общие представления о организации составной жилой части гостиницы

План лекции:

1. Жилая часть – жилые номера гостиницы и объединяющие их коммуникации
2. Требования к организации жилой и вспомогательной части гостиницы
3. Оборудования и декор жилой и общественной части гостиницы

1. Жилая часть – жилые номера гостиницы и объединяющие их коммуникации

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».

Гостиничные номера классифицируются:

- по числу мест;
- по количеству комнат;
- по назначению.

По числу мест различают номера одноместные, двухместные и т. д.

Одноместные номера в гостинице представляют более дорогую категорию размещения одного посетителя.

Двухместный номер предназначен для одновременного проживания одного посетителя. В двухместном номере могут быть две кровати, стоящие отдельно или рядом (либо одна двуспальная кровать; в этом случае номер может быть использован для размещения супружеских пар).

По количеству комнат имеются однокомнатные, двухкомнатные и др.

По назначению различают номера бизнес-класса, эконом-класса, номера-апартаменты и т. д.

Номера эконом-класса – номера для размещения широкого контингента клиентов. Отличаются недорогой обстановкой и оборудованием и, следовательно, достаточно низкой ценой размещения.

Номера-апартаменты (двух-, трех-, четырехкомнатные) предназначены, как правило, для долгосрочного размещения семей. В составе номеров обязательно должна быть кухня с необходимым набором бытовой техники, что позволяет обеспечить практически домашний комфорт.

Различают также такую категорию номеров, как «люкс-апартаменты» - трех-, четырехкомнатные номера с жилой площадью не менее 45 кв. м, в составе которых кухня может отсутствовать. Это наиболее дорогая категория номеров. В зарубежной практике – suite-номера.

Номера могут располагаться с одной или с двух сторон коридора (рис. 5.1). Расположение номеров с двух сторон коридора является самым распространенным.

При проектировании такого здания необходимо выбрать его положение относительно сторон света, чтобы обеспечить инсоляцию в соответствии со СНиП. Одностороннее расположение номеров выбирается в том случае, если необходимо иметь определенную ориентацию жилых номеров (для создания вида из окна, например на море, горы).

Площадь номера (м²) по категориям:

	одноместный	двухместный
I звезда	8	10
2 звезды	8	10
3 звезды	10	12
4 звезды	12	14
5 звезд	13	16

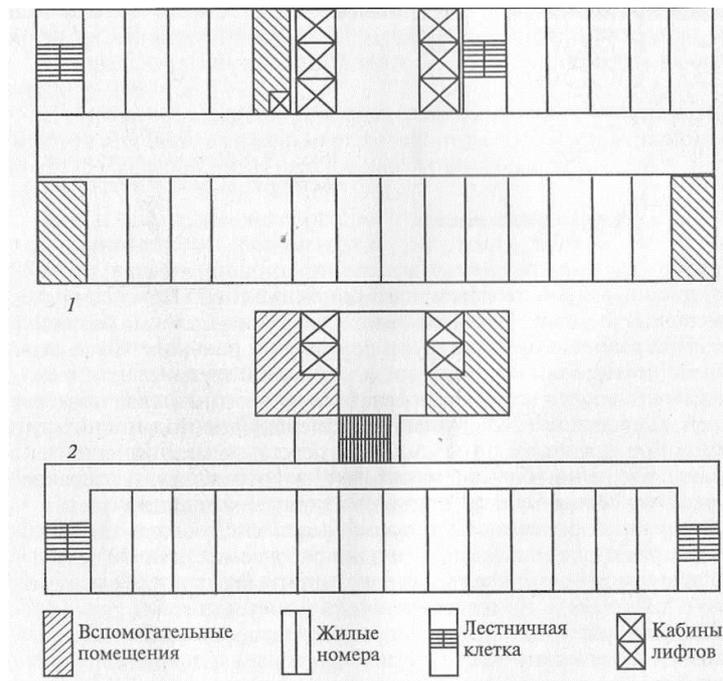


Рис. 5.1. Схемы этажей жилой части гостиничного предприятия:
 1 — жилые номера расположены с двух сторон коридора;
 2 — жилые номера расположены с одной стороны коридора

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.

Возможен выбор и других схем, если требуется создать здание сложной конфигурации, чтобы избежать однообразия.

2. Требования к организации жилой и вспомогательной части гостиницы

На жилом этаже находятся 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. Состав вспомогательных помещений на жилом этаже в зависимости от формы обслуживания на этаже приведен в табл. 5.1. При размещении вспомогательных помещений следует помнить о том, что обслуживающий персонал не должен быть замечен для проживающих в гостинице.

Состав вспомогательных помещений на жилом этаже в зависимости от формы обслуживания, на этаже показанные в таблице под номером 5.1.

Таблица 5.1

Вспомогательные помещения	Формы услуг		
	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	+		

К горизонтальным коммуникациям относятся коридоры, холлы. Вертикальными коммуникациями являются лестницы — главные и дополнительные хозяйственные, лифты (главные и хозяйственные), эскалаторы, мусоропроводы, белье проводы. Хозяйственные лестницы и лифты, мусоропровод и белье провод должны

располагаться так, чтобы потоки персонала не пересекались с гостевыми потоками.

Количество лифтов зависит от вместимости гостиницы и грузоподъемности самих лифтов. Рекомендуется располагать лифты рядами, не более четырех рядов в ряду. Перед лифтами должна быть свободная зона 2,2 м; если лифты располагают друг напротив друга, то свободная зона должна быть не менее 3,3 м.

На жилых этажах могут быть расположены кафе, комнаты переговоров небольших размеров.

При выборе объемно-планировочного решения гостиничного здания должны быть учтены функциональные, санитарно-гигиенические и противопожарные требования; еще на этапе проектирования должны быть определены форма обслуживания в гостинице и состав общественных помещений, в которых будут оказываться услуги. Если все эти факторы учтены в процессе проектирования, то и эксплуатация здания, и проживание в нем гостей будут вызывать только положительные эмоции.

Размещение пунктов приема заказов на различные виды бытового обслуживания и бытовых мастерских возможно на любых этажах общественной части гостиниц, на технических этажах, иногда даже над жилой частью. Однако наиболее рациональным следует считать их размещение на первом или в цокольном этаже при организации удобной связи с вестибюлем гостиницы.

3. Оборудование и декор жилой и общественной части гостиницы

Все установки, оборудование и мебель в номерах, санузлах и общественных помещениях должны быть рассчитаны на усиленную эксплуатацию, функциональны, безопасны, гармоничны и пропорциональны по отношению к помещениям, в которых они находятся. Требования к качеству здания и всего в нем установленного возрастают с каждой категорией и должны соответствовать стоимости. Стоимость отражает качество материалов и труда, используемых при строительстве и производстве установок, оборудования и мебели.

Требования к материалам и оборудованию в зависимости от категории

1 звезда	Дешевые строительные материалы; простые, массового производства установки, оборудование и мебель.
2 звезды	То же.
3 звезды	Средняя стоимость строительных материалов, установок, оборудования. Мебель по заказу.
4 звезды	Высокая стоимость строительных материалов и установок. Оборудование и мебель по заказу.
5 звезд	Строительные материалы, установки, оборудование, мебель (по заказу) высшего качества. Интерьеры должны быть оформлены авторскими предметами искусства.

Таблица 5.3

Рекомендуемые стандарты оборудования и мебели в номерах

Оборудование и мебель	Категория гостиницы				
	1 звезда	2 звезды	3 звезды	4 звезды	5 звезд
2 кровати (одноместный номер/двухместный номер)	X	X	X	X	X
простыни, одеяла, покрывала	X	X	X	X	X
минимальный размер 190 см x 80 см (односпальная кровать)	X	X	X		
минимальный размер 200 см x 80 см (односпальная кровать)				X	X
шкаф (гардероб) с вешалками и полками или комод с ящиками	X	X	X	X	X
стулья (минимум 1 на проживающего)	X	X	X	X	X

кресло(а)			X	X	X
прикроватная тумбочка (одна на проживающего)	X	X	X	X	X
стол *		X	X		
письменный стол или туалет * (с выдвижными ящиками)			X	X	X
люстра на потолке или бра	X	X	X	X	X
прикроватная лампа(ы)	X	X	X	X	X
лампа(ы) для чтения у кресла или на письменном столе			X	X	X
светоизоляция (плотные шторы)	X	X	X	X	X

Таблица 5.4

Рекомендации по наличию необходимого оборудования и мебели в номерах даны в таблице ниже и в примечаниях к ней.

Оборудование и мебель	Категория гостиницы				
	1 звезда	2 звезды	3 звезды	4 звезды	5 звезд
зеркало (помимо ванной комнаты)		X	X	X	X
переключатели освещения у входа и у кровати	X	X	X	X	X
прикроватные коврики	X	X	X		
ковры **			X	X	X
коврал **	X	X			
радио (центральное музыкальное вещание, включаемое проживающим)			X	X	X
ТВ за дополнительную плату***			X		
черно-белый ТВ			X		
цветной ТВ***				X	X
видео***				X	X
корзина для мусора	X	X	X	X	X
письменная информация о гостинице (тарифы, аварийные выходы и т.п.)	X	X	X	X	X

пепельница(ы)	X	X	X	X	X
табличка «Не беспокоить»	X	X	X	X	X
подставка для багажа		X	X	X	X
вентилятор* * **	X	X	X	X	X
графин с питьевой водой и стаканы	X	X	X	X	X
мини-холодильник или мини- бар				X	X
письменные принадлежности			X	X	X

Таблица 5.4

Общественные зоны	
Все категории	Во всех коридорах и зонах у номеров должно быть круглосуточно хорошее естественное или искусственное освещение.
3-5 звезд	В коридорах и зонах у номеров должно быть ковровое покрытие или коврал, или специальное покрытие (мозаика, паркет и т.п.).
Вестибюль	
Все категории	В вестибюле (зоне приема) должны быть стулья, кресла или диваны в количестве, увязанном с вместимостью гостиницы.
3-5 звезд	В зоне приема должны быть также: кофейные и/или письменные столы, специальное покрытие пола или ковры (коврал), растения, музыкальное вещание, которое может быть использовано для объявлений.
Дополнительные помещения и зоны, связанные с проживанием, питанием, отдыхом и здравоохранением	
1 звезда	Общественная зона (отдельная комната, часть комнаты или холл) с вешалкой, музыкальным и/или телевизионным устройством,

	предназначенная для подачи завтраков и встреч, проживающих с посетителями.
2 звезды	Должны быть: комната отдыха с музыкальным вещанием, телевизором, газетами, журналами, в которой может разместиться по крайней мере одна треть проживающих; общественная зона с ^ч -вешалками, где могут подаваться завтраки (это может быть комната для завтраков, обеденный зал, кафетерий, кафе и т.д.); ресторан (обеденный зал) или кафетерий, в котором могут быстро подаваться по крайней мере легкие закуски во. время обеда и ужина (если этого нет, то гостиница должна находиться в непосредственной близости от подобного независимого заведения).
3 звезды	Должны быть: комната отдыха с музыкальным вещанием и ТВ, газетами и журналами (площадь вместе с залом приема должна обеспечивать одновременное размещение по крайней мере одной трети проживающих); гардероб рядом с общественными помещениями; отдельный зал для завтраков (или кафетерий, где могут подаваться завтраки); отдельный бар; ресторан (обеденный зал) или кафетерий, где могут подаваться по крайней мере легкие закуски и где можно одновременно разместить не менее половины проживающих.
4 звезды	Должны быть: несколько отдельных апартаментов (спальня, гостиная, ванная комната, отдельный туалет) или несколько номеров, которые могут быть соединены для образования временных апартаментов, или и то, и другое; гардероб около общественных помещений и зон; комна-та(ы) отдыха или отдельные залы с музыкаль-ным вещанием, ТВ, газетами, журналами и подачей напитков; кафетерий (для завтраков и

	<p>легких закусок); отдельный бар, ресторан (по крайней мере два зала); банкетный зал, который может быть трансформирован в конференц-зал с соответствующим оборудованием для проведения конференций; танцевальный зал или дискотека, или ночной клуб (могут быть заменены на танцевальную площадку в одном из залов ресторана); парикмахерская или салон красоты; сауна или плавательный бассейн, или оздоровительный центр (возможны их комбинации); комната первой медицинской помощи.</p>
5 звезд	<p>Должны быть: несколько независимых апартаментов различных типов и ряд номеров, которые могут быть соединены для образования временных апартаментов; гардеробы около общественных помещений и зон, комната(ы) отдыха и отдельные гостиные с музыкальным вещанием, ТВ, газетами, журналами и подачей напитков, кафетерий (для завтраков и легких закусок), отдельный бар; рестораны, в одном из которых предусмотрены выступления музыкантов; отдельные кабинеты в ресторане; банкетные залы; конференц-залы с полным оборудованием для проведения конференций; ночной клуб; танцевальный зал или дискотека; парикмахерская или салон красоты; сауна; спортзал или оздоровительный центр; плавательный бассейн; комната первой медицинской помощи.</p>

Хорошему впечатлению от интерьера гостиницы способствует наличие художественных элементов архитектурно-строительного оборудования (вентиляционных и других решеток и вставок, деталей обработки проемов и полотен дверей), формы и виды оконной и дверной фурнитуры, электроустановочных и других изделий. Предметом художественного оформления служат и детали мелкого оборудования: указатели, номера комнат, названия помещений, сигнализационные устройства, звонки, а также различные периодически вставляемые и постоянные объявления для

гостиничной клиентуры и обслуживающего персонала, информации и т. п. К оформительскому искусству относят размещение и художественную композицию всевозможных надписей, шрифты, орнаментацию, приемы и способы освещения отдельных предметов декоративного убранства и архитектурных деталей.

В убранстве интерьера особая роль отводится декоративному искусству в обработке архитектурных деталей и элементов. Ажурная металлическая или узорная перегородка, отделяющая холл, гостиную, приемную или выделяющая какую-нибудь зону вестибюля, может стать господствующей в убранстве, главным элементом его художественного восприятия.

В построении композиции интерьера помещений гостиницы участвует и такой элемент, как цветной узорный пол, особенно в вестибюлях, проходах, коридорах, где площадь его открыта. Разные уровни пола или подвесные потолки, создающие перепады высот пола и потолка, могут стать средствами Декоративного убранства и при помощи таких компонентов интерьера, как свет и цвет, разделить пространство на отдельные по функциональному назначению зоны и помещения, а также выполнять другие задачи пространственной, световой и колористической композиции.

Ранее на стены гостиных, холлов и других помещений гостиниц вешали большие картины, писанные маслом в золоченых рамах. В современных гостиницах станковую живопись в интерьере заменили другие виды декоративного убранства (небольшая акварель, эстамп, декоративная тарелка, рельеф и т. п.). Картины в более или менее пышных рамах остаются в гостиницах старой архитектуры, в высоких украшенных лепкой комнатах с окнами удлиненной формы, с большими хрустальными люстрами, панелями» коврами и тяжелой мебелью.

В каждую эпоху приемы художественного оформления вещей и критерии качества были различны, но общим принципом всегда оставалась мера декоративного оформления. Понимание ее кроется в различии мировоззрения и мироощущения. Декоративная мера современного искусства — правдивость, строгая простота, умение пользоваться закономерностями применения художественных средств построения предмета.

В современном декоративно-прикладном искусстве все шире используются традиции народного художественного творчества. Что придает гостинице специфический национальный колорит,

отличающий его дизайн от дизайна гостиниц в других странах. Так на территории Узбекистана часто в декоративность служат керамические статуэтки, гончарные изделия, сузаны, мозаика, майолика, особый дизайн ковров, картины с историческими местами или бытом Центральной Азии и так далее. Многим иностранным гостям дизайн из национальных изделий нравится, так как он излучает восточное тепло, богатство народа, его культуру и быт, богат разными красками и изготавливается кропотливым трудом, что в современном мире редко где встретишь. Попадая в гостиницу с хорошо созданным интерьером восточным стилем, гости, часто рассматривая те или иные детали, забывают об усталости с дороги, очереди при регистрации.

Сущность и принципы народного творчества стали созвучны задачам нашего современного декоративно-прикладного искусства. Они заключаются, прежде всего, в его целесообразности и соответствии современным потребностям и вкусам, в понимании специфики материала, способа и средств его обработки, во взаимосвязи всех элементов.

Вопросы:

1. Требования к жилой части гостинице?
2. Какая классификация гостиничных номеров?
3. Что такое вспомогательная часть гостинице?
4. Что относится к вертикальным и горизонтальным коммуникациям?
5. Формы услуг оказываемые в вспомогательной части?
6. Какое требование к материалам и оборудованию в зависимости от категории гостинице?
7. Какие рекомендуемые стандарты оборудования и мебели в номерах?
8. Роль интерьера в гостиничном хозяйстве?

Тема 6. Эксплуатация и снабжение техническим и инженерным оборудованием туристических комплексов и гостиничного хозяйства.

Цель лекции: Общие понятия о техническом снабжении туристических комплексов и гостиничного хозяйства: профессиональное оборудование, отопление, водоснабжение, канализация, вентиляция и так далее.

План лекции:

1. Инженерное оборудование гостиниц
2. Эксплуатация оборудования систем теплоснабжение и водоснабжение
3. Эксплуатация оборудования систем канализации
4. Эксплуатация оборудования систем вентиляции, кондиционирование воздуха и пыле удаление
5. Энергетическое хозяйство Лифтового оборудования гостиниц
6. Телекоммуникационные системы гостиниц

6.1. Инженерное оборудование гостиниц

Современные отели оснащены сложным инженерно-техническим оборудованием, которое обеспечивает высокий уровень благоустройства, максимальные удобства и комфорт. Это оборудование состоит из следующих групп: санитарно-техническое (водопровод, канализация, холодное и горячее водоснабжение, отопление, вентиляция, кондиционирование воздуха, централизованное пылеудаление, мусоропровод, бельепроводы); энергоснабжение (освещение и силовые сети); лифтовое хозяйство (пассажирские, служебно-хозяйственные и грузовые лифты, эскалаторы); слаботочные устройства и автоматика (телефонизация, радификация, пожарная охранная и служебная сигнализация).

В гостиничном хозяйстве важную роль играет *система кондиционирования, отопления и вентиляции воздуха*. Вентиляционные системы обеспечивают оптимальный режим и наиболее благоприятные параметры воздуха. Система отопления состоит из теплового генератора, нагревательных приборов и теплопроводов. В отопительный сезон система отопления должна работать бесперебойно и обеспечивать нормальную температуру во всех помещениях.

Слаботочное хозяйство. Для работы силовых установок, нагревательных и осветительных приборов используется электроэнергия. В состав силового оборудования гостиницы входят электродвигатели, машины для уборки помещений, лифты, холодильники, насосы, компрессоры, станки и т. д. Использование оборудования характеризуется временем работы, мощностью, общей и удельной выработкой электроэнергии.

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 гостиницу, должны соответствовать требованиям стандарта. На одного проживающего может приходиться до 300 литров воды в сутки.

Отопительные системы. Для отопления гостиниц применяются различные системы водяного, парового или воздушного отопления. Расход тепла зависит от объема и конфигурации здания, величины потерь тепла в отапливаемых помещениях, температуры наружного воздуха, особенностей конструкции здания. Общее потребление тепла включает потребление на отопление, вентиляцию и горячее водоснабжение.

Инженерно-техническая служба – одна из многочисленных служб гостиничного предприятия, которая возглавляется главным инженером или директором по эксплуатации здания отеля. В зависимости от размера гостиницы и ее категории, инженерно-техническая служба может иметь несколько подразделений. Чаще всего можно встретить административный отдел, инженерный отдел, а также различные ремонтные мастерские.

Функциями по поддержанию инженерных систем и коммуникаций в рабочем состоянии являются: подогрев воды; вентиляция и очистка воздуха; эксплуатация насосных и электрических систем; эксплуатация холодильных систем и оборудования пищеблока; эксплуатация компьютерных систем; эксплуатация лифтового хозяйства; отопление помещений.



Рис. 6.1. Технические подразделения инженерной службы

Инженерная служба также может иметь в своем составе мастерскую по ремонту мебели, ковров, а также службу, проводящую ремонт номеров (малярные, сантехнические работы). Кроме того, служба главного инженера осуществляет контроль за расходом воды, электроэнергии, газа. Все работы, выполняемые этой службой, регистрируются в специальном журнале.

Бесперебойная работа систем теплоснабжения, отопления, холодного и горячего водоснабжения, вентиляции и кондиционирования воздуха, канализации, электроснабжения, а также лифтового оборудования позволяет повысить качество обслуживания гостей, создать необходимые условия труда персонала и обеспечить охрану окружающей среды.

6.2. Эксплуатация оборудования систем теплоснабжение и водоснабжение

Функционирование санитарно-технических систем здания базируется на использовании теплоты, полученной при сжигании твердого, жидкого и газообразного топлива.

В системе отопления теплота необходима для нагрева теплоносителя, который подается в отопительные приборы и поддерживает в помещениях гостиницы необходимую температуру. Система отопления функционирует в холодное время года.

В системах вентиляции и кондиционирования воздуха теплота используется в холодное время года для подогрева наружного воздуха до определенной температуры перед его подачей в помещения.

В системе горячего водоснабжения подвод теплоты необходим для нагрева водопроводной воды от температуры 5—15°C до температуры 65 — 75°C. Система горячего водоснабжения должна функционировать круглогодично.

Использование теплоты санитарно-техническими системами в процессе их функционирования называют *теплопотреблением*.

Система теплоснабжения включает в себя четыре взаимосвязанных процесса:

- нагрев теплоносителя за счет сжигания топлива в генераторе теплоты;
- перемещение теплоносителя к санитарно-технической системе;
- использование теплоты теплоносителя санитарно-технической системой;
- возврат теплоносителя на повторный нагрев.

Теплоноситель — вещество, которое передает теплоту от генератора теплоты к теплопотребляющим устройствам санитарно-технической системы. Теплоносителем может быть вода (температура свыше 100 °С) и водяной пар.

В зависимости от вида теплоносителя системы теплоснабжения делятся на водяные и паровые. В системах теплоснабжения жилых районов городов в качестве теплоносителя применяют воду. Пар используют в основном на предприятиях, где он необходим для технологических нужд, что обусловлено большими потерями теплоты при перемещении пара по трубопроводам.

По радиусу действия и числу зданий — потребителей теплоты различают центральные и централизованные системы теплоснабжения. *Центральные* системы теплоснабжения действуют на базе местных котельных (домовых, дворовых, квартальных), обслуживающих одно или несколько зданий. В котельных устанавливают водогрейные котлы, которые нагревают воду до температуры 105 °С. *Централизованные* системы теплоснабжения обслуживают крупные городские массивы и промышленные предприятия. Они базируются на работе центральных районных котельных, тепловых станций и теплоэлектроцентралей (ТЭЦ). Теплоносителем в этом случае является перегретая вода с температурой от ПО до 150 °С,

находящаяся в трубопроводах под давлением. Системы водяного отопления подключают к городским тепловым сетям в специальных тепловых пунктах, обслуживающих несколько зданий. В местах подключения систем водяного отопления устанавливают устройства для подмешивания к перегретой сетевой воде обратной воды из системы отопления, имеющей более низкую температуру, что дает возможность снижать до нужного уровня (до 95 °С) температуру горячей воды в системе и регулировать ее в необходимых пределах (45 — 95 °С).

Городские предприятия могут снабжаться теплом от собственных (местных) котельных, от центральных районных котельных и тепловых станций или городских ТЭЦ.

Теплоснабжение гостиниц от теплосетей производится по прямому договору гостиницы с управлением теплосети.

Система отопления создает в здании гостиницы атмосферу теплового комфорта для гостей и персонала, необходимые гигиенические условия, нормальную воздушную среду. Кроме того, правильное функционирование системы отопления способствует сохранению самого здания гостиницы, не дает ему отсыреть, промерзнуть, деформироваться и преждевременно разрушиться. В отопительный сезон система отопления должна работать бесперебойно и при минимальном расходе теплоты обеспечивать нормальную температуру воздуха во всех помещениях. Температура воздуха в жилых номерах должна быть не ниже 18 °С, в ванных комнатах, душевых кабинах, санузлах — 25 °С, в вестибюлях и на лестничных клетках — 16 °С.

Система водяного отопления здания — это комплекс оборудования, предназначенного для получения, переноса и передачи теплоты в обогреваемые помещения, состоящий из генератора теплоты, отопительных приборов, трубопроводов, насосов, расширительного сосуда и устройств для удаления воздуха.

Генераторами теплоты в системе водяного отопления являются: при центральном теплоснабжении — водогрейные котлы, при централизованном теплоснабжении — водонагреватели.

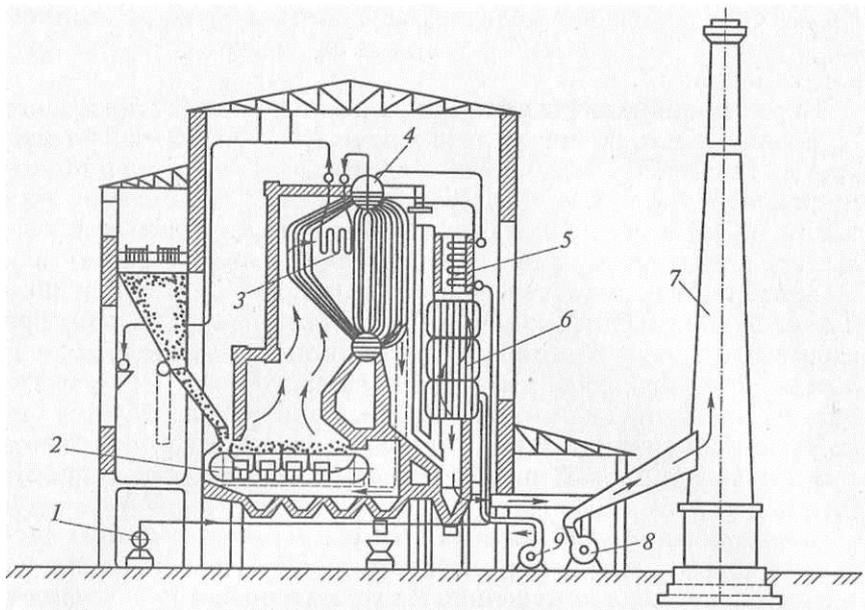


Рис. 6.2. Схема котельной установки:

1 — насос; 2 — топка; 3 — пароперегреватель; 4 — котел; 5 — экономайзер; 6 — воздухоподогреватель; 7 — дымовая труба; 8 — дымосос; 9 — вентилятор

Водогрейный котел представляет собой теплообменное устройство, в котором теплота от горячих продуктов горения топлива передается воде. Топка для сжигания топлива находится в нижней части котла. Если используется твердое топливо (дрова, торф, бурый или каменный уголь, древесный уголь и др.), то в нижней части котла устанавливают специальную решетку, на которой оно сгорает. При сжигании жидкого или газообразного топлива (нефть, мазут, природный газ) вместо решетки устанавливают форсунки или горелки, через которые топливо вместе с воздухом подается в топку. В верхней части котла располагается система труб, по которым движется нагреваемая вода. Горячие продукты сгорания топлива, поднимаясь вверх, нагревают воду до требуемой температуры.

Обычно котельная установка, работающая на твердом топливе, размещается в отдельном здании котельной, рядом с которым находится дымовая труба, через которую выводят в атмосферу дымовые газы. Такая котельная занимает большую территорию, загрязняет окружающую среду, не гарантирует надежность и безопасность работы, требует постоянного контроля со стороны обслуживающего персонала и органов Госгортехнадзора в России.

Кроме того, котельная должна располагаться на определенном расстоянии от отапливаемого здания, в связи с чем требуется прокладка тепловых сетей.

Перечисленных недостатков лишены современные локальные котельные, работающие на газе или мазуте. Они обеспечивают круглогодичное бесперебойное теплоснабжение здания и поэтому рекомендуются к использованию для отопления зданий гостиниц малой и средней этажности. Газовые отопительные котлы, представленные на рис. 6.3, компактны, имеют малую массу, могут быть установлены в котельной, подсобном помещении и даже на этаже. Они экономичны, не токсичны, бесшумны при работе; отсутствует необходимость содержания протяженных тепловых сетей, подключенных к внешнему источнику теплоты. Работа их полностью автоматизирована, поэтому не требуется постоянного присутствия обслуживающего персонала, имеется возможность регулировать подачу теплоты в зависимости от времени года, суток.



Рис. 6.3. Газовые отопительные котлы фирмы «Viessman» (Германия)

Отопительные приборы являются основным элементом системы водяного отопления, осуществляющим передачу теплоты от теплоносителя в помещение. Их устанавливают под окнами и в углах наружных стен. Основными типами отопительных приборов являются: радиаторы, конвекторы, ребристые и гладкие трубы.

В качестве отопительных приборов чаще всего используют *чугунные радиаторы*, состоящие из отдельных секций, соединенных между собой, и *стальные панельные радиаторы*, изготавливаемые путем штамповки стенок из листовой стали с последующим соединением их сваркой.

На рис. 6.4 представлены чугунные и стальные отопительные радиаторы. Количество секций чугунных радиаторов и размер стальных радиаторов рассчитывают так, чтобы полностью возместить потерю теплоты в помещении.

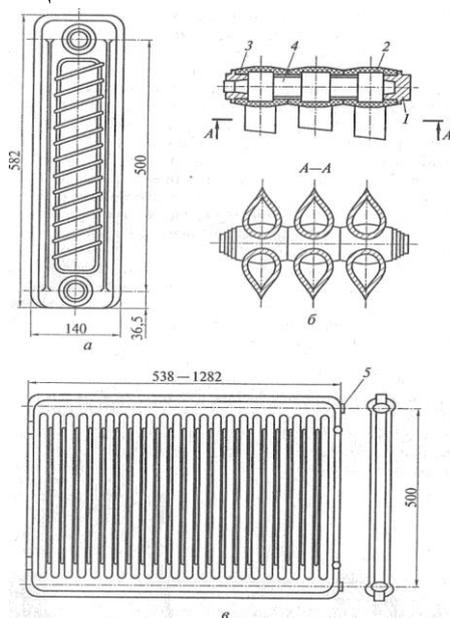


Рис. 6.4. Отопительные приборы — радиаторы:

a — чугунный секционный М-140-АО; *б* — соединение секций между собой; *в* — стальной штампованный РСВ-1; 1 — пробка глухая; 2 — секция радиатора; 3 — пробка с резьбовым отверстием; 4 — ниппель; 5 — штуцер с резьбой

В качестве отопительных приборов применяются также алюминиевые радиаторы. Они рассчитаны на невысокое рабочее давление воды и используются в связи с этим в зданиях малой этажности. Сдерживающим фактором использования алюминиевых радиаторов является также быстрая коррозия металла в местах присоединения алюминиевого радиатора к стальной трубе. Указанных недостатков лишены особые биметаллические радиаторы, сделанные из двух металлов: алюминия и стали, которые без ограничений можно устанавливать в высотных домах. Эти радиаторы запатентовала итальянская фирма «Бпа», являющаяся их единственным производителем в Европе. По внешнему виду и устройству они похожи на алюминиевые радиаторы, но все их внутренние элементы выполнены из трехмиллиметровой стали. Сталь обеспечивает исключительную прочность конструкции и устойчивость к агрессивным средам, а алюминиевый корпус-рубашка обеспечивает высокую теплоотдачу.

Конвекторы состоят из двух—шести стальных труб, имеющих поребривание различного профиля из листовой стали. На рис. 6.4 представлены различные виды конвекторов. Недостаток конвекторов — затрудненная очистка межреберного пространства от пыли и мусора.

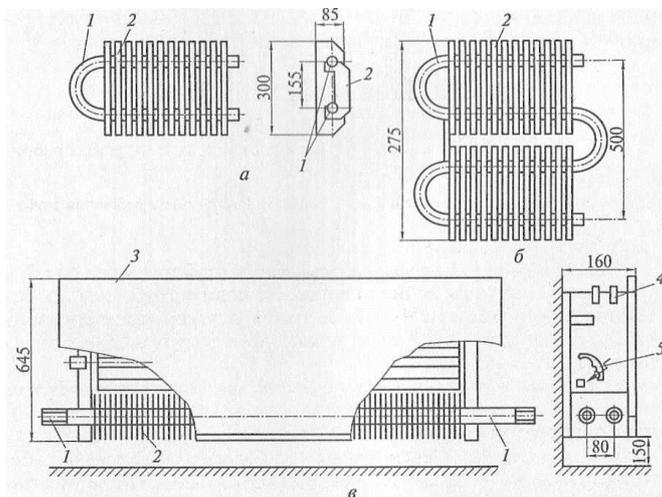


Рис. 6.5. Отопительные приборы — конвекторы:

a, б — «Аккорд» однорядный и двухрядный; *в* — «Комфорт»; *1* — труба диаметром 20 мм с резьбой на концах; *2* — пластинчатые ребра; *3* — кожух; *4* — воздушно-выпускная решетка; *5* — воздушный клапан

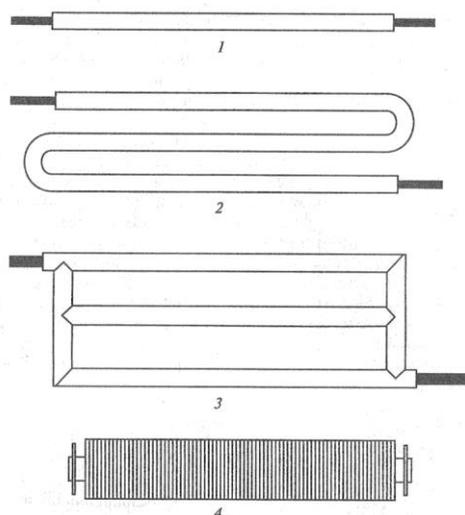


Рис. 6.6. Отопительные приборы из гладких стальных и чугунных ребристых труб:

1— одинарная труба; *2* — змеевик; *3* — регистр;
4 — чугунная ребристая труба

Ребристые и *гладкие отопительные трубы* изображены на рис. 6.6. Они бывают чугунные или стальные. На концах труб имеются соединительные фланцы. Чугунные трубы устанавливают горизон-

тально, соединяя их последовательно друг с другом, или монтируют параллельно.

По «Правилам безопасности при эксплуатации котлов и котельного оборудования» деятельность организаций по проектированию, строительству, эксплуатации, обслуживанию, наладке работы котельных, подготовке кадров должна осуществляться на основании лицензий, выданных органами Госгортехнадзора Узбекистана. Разработка и внедрение нового котельного оборудования также должны согласовываться с Госгортехнадзором Узбекистана.

Для экономичной работы системы отопления необходимо, чтобы окна и входные двери лестничных клеток здания гостиницы закрывались плотно. Оконные и балконные проемы утепляют. Своевременно устраняют повреждения в теплоизоляции отопительных трубопроводов и котлов. Теплоотдачу нагревательных приборов регулируют таким образом, чтобы температура воздуха в помещениях не превышала установленных норм.

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 Р 2872—86. Перед подачей в городскую водопроводную сеть вода из открытых источников водоснабжения всегда проходит предварительную обработку для приведения

показателей ее качества в соответствии 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 представленные на рис. 6.7 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.

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.

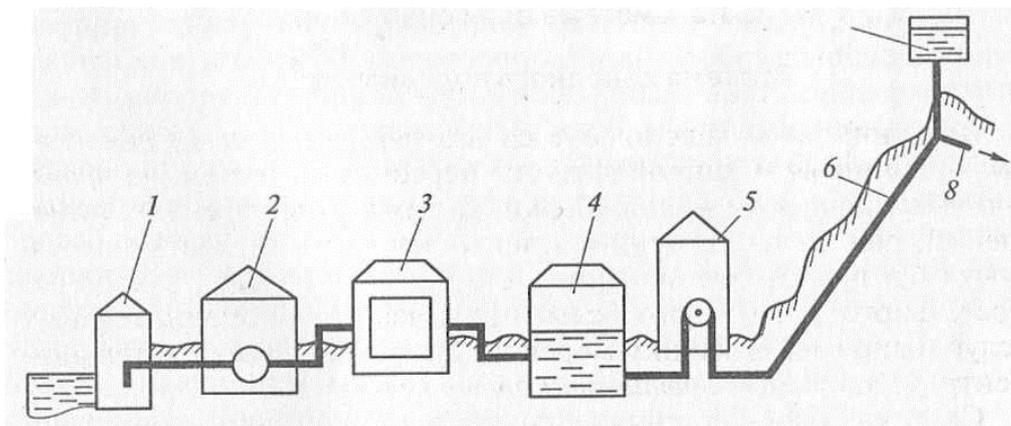


Рис. 6.7. Схема водопроводной станции:

1— водоприемное сооружение; 2 — насосная станция первого подъема; 3 — очистные сооружения; 4 — резервуары чистой воды; 5 — насосная станция второго подъема; 6 — водоводы; 7 — водонапорная башня; 8 — магистральная водопроводная сеть

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;
- водомерный узел;
- фильтры для дополнительной очистки воды;
- повысительные насосы и водонапорные баки;
- система трубопроводов с регулирующей арматурой (распределительные магистрали, стояки, подводки);
- водоразборные устройства;
- устройства пожаротушения.

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.

Вода является наиболее распространенным средством пожаротушения. Обладая большой теплоемкостью, она охлаждает горячие 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». Оборудование пожарного шкафчика представлено на рис. 6.16. В шкафчике помимо крана должен находиться брезентовый рукав длиной 10 или 20 м и металлический пожарный ствол (брендспойт). Рукав имеет на концах быстросъемные 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.

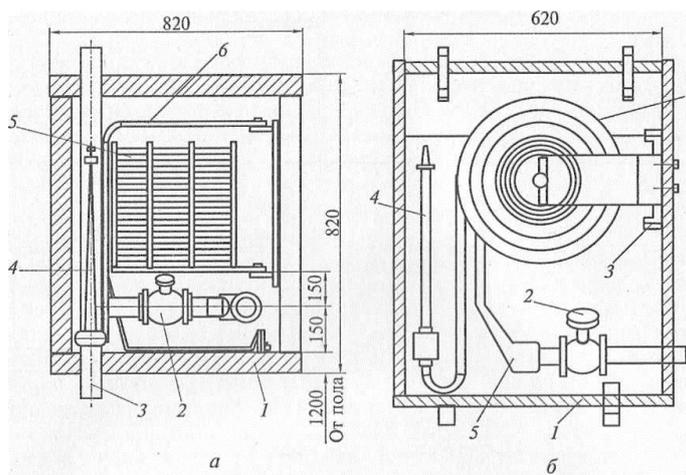


Рис. 6.8. Оборудование пожарного шкафчика:

a — 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

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. 6.9.

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 устанавливаются в жилых номерах, коридорах, служебных и общественных помещениях гостиниц.

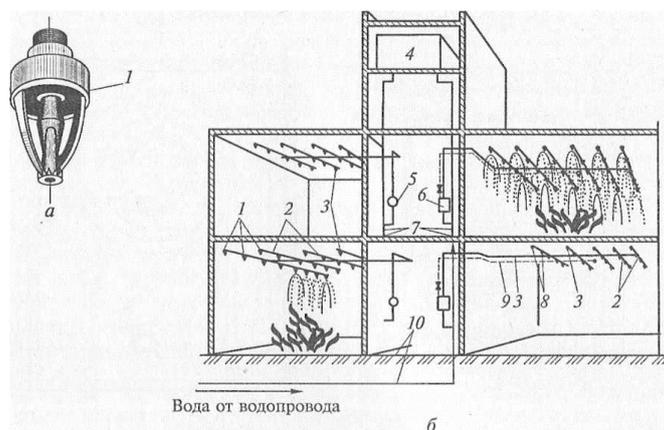


Рис. 6.9. Принципиальная схема спринклерной и дренчерной противопожарных водопроводных систем:

a — спринклерная система; *б* — дренчерная система; 1 — спринклерный ороситель; 2 — распределительный коллектор; 3 — соединительный трубопровод; 4 — водонапорный бак; 5 — контрольно-сигнальный клапан; 6 — клапан водоподачи; 7 — водопроводный стояк; 8 — дренчерный ороситель; 9 — побудительный трубопровод; 10 — водопроводная магистраль

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.

Горячая вода в гостиницах используется на хозяйственно-питьевые и производственные нужды. 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 или 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 *центральной* подготовке 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°C.

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 водоразборные точки.

В качестве *генераторов горячей воды* в системах центрального горячего водоснабжения используют скоростные водо-водяные и пароводяные водонагреватели, а также емкие водонагреватели.

Принцип работы *скоростного водо-водяного водонагревателя*, представленного на рис. 6.10, состоит в том, что теплоноситель — горячая вода, поступающая из котельной гостиницы или системы централизованного теплоснабжения, проходит по латунным трубкам, расположенным внутри стальной трубы, межтрубное пространство которой заполнено нагреваемой водой.

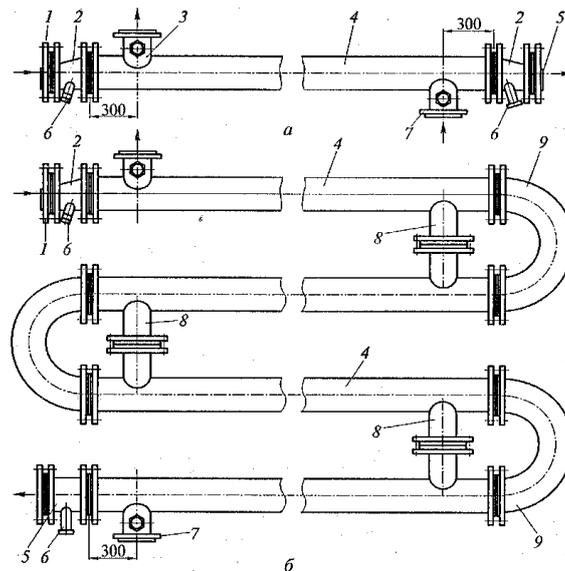


Рис. 6.10. Схема скоростного водо-водяного нагревателя:
a — односекционного; *б* — многосекционного; 1 и 7 — патрубки для входа воды; 2 — конфузор; 3 и 5 — патрубки для выхода воды; 4 — секция водонагревателя; 6 — штуцер термометра; 8 — переключка; 9 — колено

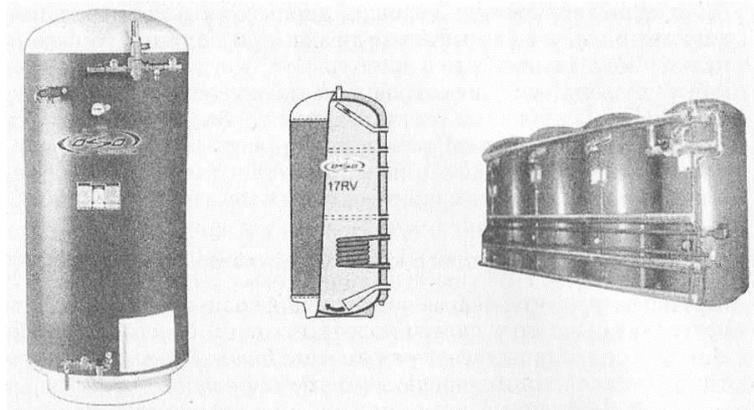


Рис. 6.11. Электрический промышленный водонагреватель «OSO» (Норвегия)

В скоростном пароводяном водонагревателе горячий пар, подаваемый в корпус нагревателя, нагревает воду, проходящую по латунным трубкам, расположенным внутри корпуса.

Расчетная температура теплоносителя в водо-водяном нагревателе принимается $75\text{ }^{\circ}\text{C}$, начальная температура нагреваемой воды — $5\text{ }^{\circ}\text{C}$, скорость движения нагреваемой воды — $0,5\text{ — }3\text{ м/с}$. Скоростные водонагреватели применяют в системах с равномерным расходом воды и большим водопотреблением.

Емкие водонагреватели используют в системах с непостоянным и небольшим водопотреблением. Они позволяют не только нагревать, но и аккумулировать горячую воду.

Трех-, четырех- и пятизвездные гостиницы должны иметь *резервную систему горячего водоснабжения* на время аварий или проведения профилактических работ. Для системы резервного горячего водоснабжения могут быть использованы промышленные электрические водонагреватели. На рис. 6.11 представлен электрический промышленный водонагреватель «OSO» (Норвегия). Емкость бака такого водонагревателя составляет от 600 до 10 000 л, диапазон регулировки температуры воды — от 55 до 85 °С. Внутренний бак выполнен из нержавеющей стали с медным покрытием. В системе резервного горячего водоснабжения может быть несколько водонагревателей, работающих параллельно.

Трубопроводы системы горячего и холодного водоснабжения представляют собой единый комплекс системы хозяйственно-производственного снабжения гостиницы и прокладываются параллельно.

Водоразборные точки оборудуют кранами-смесителями, позволяющими получить широкий спектр температуры воды (от 20 до 70 °С) за счет смешения горячей и холодной воды.

Для системы горячего водоснабжения используют стальные оцинкованные или пластиковые трубы во избежание коррозии. Соединения стальных труб и арматуры по этой же причине должны быть резьбовыми. Для сокращения потерь теплоты и предотвращения остывания воды магистральные трубопроводы и стояки теплоизолируют. Водоразборная и трубопроводная арматура в системах горячего водоснабжения используется латунная или бронзовая с уплотнениями, выдерживающими температуру до 100 °С.

6.3. Эксплуатация оборудования систем канализации

Здание гостиницы, имеющее систему холодного и горячего водоснабжения, должно быть оборудовано также системой внутренней канализации, по которой удаляется из здания сточная жидкость. *Сточной жидкостью* называется вода, которая была использована для различных нужд и получила при этом дополнительные примеси (загрязнения), изменившие ее химический состав или физические свойства. Систему внутренней канализации подсоединяют к городским канализационным сетям. Сточная жидкость по системе городской канализации транспортируется к очистным сооружениям. После очистки вода направляется в водоемы. Очистные сооружения размещают по течению реки ниже населенных пунктов.

В зависимости от происхождения и характера загрязнения канализацию разделяют на бытовую, ливневую и производственную.

Бытовая канализация в гостиницах предназначена для отвода сточных вод от санитарных приборов.

Ливневая канализация (водостоки) служит для отвода атмосферных вод с крыш зданий с помощью водосточных труб.

В *производственную канализацию* поступает сточная жидкость от раковин и моек пищеблока, подсобных помещений, прачечных, парикмахерских и др.

Схема устройства внутренней канализации здания и дворовой канализационной сети представлена на рис. 6.12.

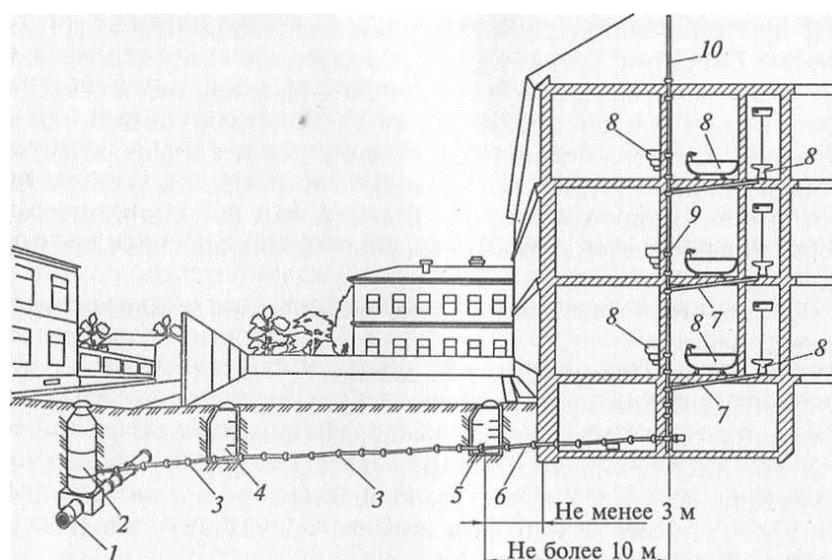


Рис. 6.12. Схема устройства внутренней канализации здания и дворовой канализационной сети:

1 — уличная канализационная сеть; 2 — городской колодец; 3 — дворовая канализационная сеть; 4 — контрольный колодец; 5 — смотровой колодец; 6 — выпуск; 7 — отводы; 8 — приемники сточной жидкости с гидравлическими затворами; 9 — стояк; 10 — вентиляционная труба стояка

Система внутренней канализации гостиничного предприятия состоит:

- из приемников сточной жидкости;
- трубопроводов (отводов, отводящих сточную жидкость от приемников; канализационных стояков, транспортирующих сточную жидкость сверху вниз; выпусков — горизонтальных труб, отводящих сточную жидкость от стояков за пределы здания в дворовую канализационную сеть).

Система канализации в гостиницах может дополнительно оборудоваться устройствами для очистки производственной сточной жидкости.

Приемники сточной жидкости бывают бытовыми (санитарные приборы) и специальными производственными. В гостиницах устанавливают следующие *бытовые санитарные приборы*: умывальники, унитазы, писсуары, биде, душевые поддоны, напольные трапы, ванны. К *производственным приемникам* сточной жидкости относятся мойки, раковины, трапы, ванны моечных машин, посудомоечных агрегатов, оборудование прачечных и др.

Все приемники сточной жидкости (за исключением унитазов) снабжаются *сеткой*, устанавливаемой в горловине сливной трубы, и оснащаются *гидравлическим затвором* (сифоном). Сетки препятствуют попаданию в систему канализации крупных, не растворимых в воде частиц и засорению трубопроводов. Гидравлические затворы, представленные на рис. 6.21, не допускают проникновения в помещения из канализационной сети токсичных и дурно-пахнущих газов. Гидравлические затворы разнообразны по конструкции. Они монтируются отдельно или входят в конструкцию санитарного прибора. В гидравлическом затворе проникновению газов в помещение препятствует слой сточной жидкости высотой 100 мм и более.

Трубопроводы систем внутренней канализации — *отводы, стояки, выпуски* — монтируют из чугунных раструбных труб и чугунных фасонных труб, а также из стальных и пластиковых труб. Металлические трубы покрывают внутри специальным составом для защиты от коррозии. Пластиковые трубы не подвержены коррозии. Трубопроводы систем внутренней канализации прокладывают в основном открыто. Скрыто прокладывают в отдельных случаях стояки и отводы от трапов, унитазов, писсуаров, биде, ванн, душевых поддонов.

Горизонтальные трубопроводы прокладывают с уклоном в сторону стояков или выпусков. Канализационные стояки должны для вентиляции сообщаться с атмосферным воздухом. Для этого их выводят наружу над кровлей здания.

На трубопроводах и гидравлических затворах предусматриваются отверстия — *ревизии* и *прочистки*. Ревизии закрывают крышкой, которую герметизируют с помощью прокладок. Прочистки

закрывают пробкой на резьбе. Через эти отверстия чистят трубопроводы системы внутренней канализации.

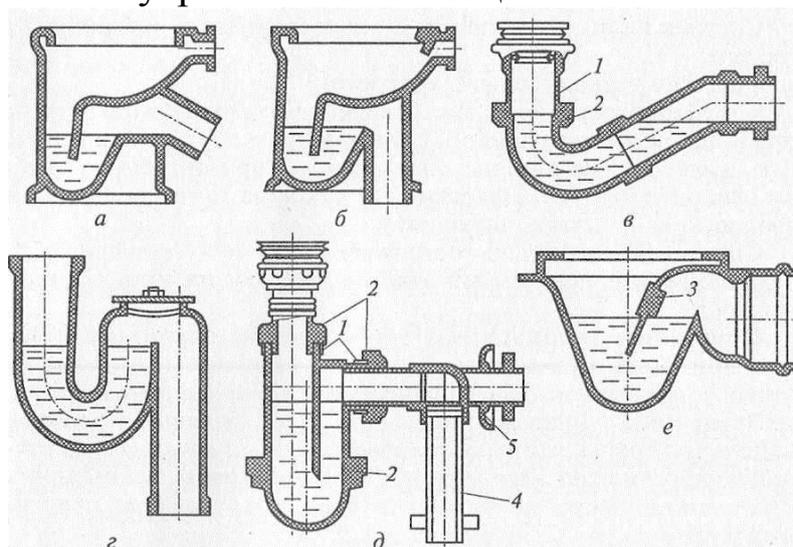


Рис. 6.13. Гидравлические затворы:

a и *б* — унитазов с косым и прямым выпуском; *в* — душевого поддона; *г* и *д* — умывальников и моек; *е* — трапа; 1 — прокладка; 2 — накидная гайка; 3 — крышка прочистки; 4 — вертикальный отвод; 5 — горизонтальный отвод

Приемка системы внутренней канализации здания начинается с *осмотра* трубопроводов и приемников сточной жидкости. При этом обращают внимание на состояние раструбных соединений, закрепление стояков и отводов к строительным конструкциям, наличие ревизий и прочисток на трубопроводах, вертикальность стояков, надежность и правильность установки санитарных приборов, гидравлических затворов и арматуры, нормальное действие смывных бачков унитазов, правильность подсоединения к системе канализации технологического оборудования, качество заделки трапов в полы, правильность оборудования местных очистных устройств.

По окончании осмотра и устранения дефектов трубопроводные сети внутренней канализации, проложенные в межэтажных перекрытиях и грунте, проверяют на герметичность. Испытание проводят, заполняя трубопроводы водой. При этом не должно быть утечки воды. Результаты испытания оформляют актом, так же как и пуск системы канализации в эксплуатацию.

Исправная система канализации в гостиницах должна обеспечивать бесперебойную работу трубопроводов, приборов и оборудования и отсутствие утечек воды из них.

Канализационную сеть и оборудование осматривают не реже двух раз в месяц и в кратчайший срок устраняют обнаруженные

неисправности. Несколько раз в год делают *профилактическую очистку* системы внутренней канализации через ревизии.

В системе внутренней канализации чаще всего встречаются следующие неисправности:

- засорение трубопроводов и гидравлических затворов санитарных приборов;
- поломки трубопроводов и появление неплотностей в соединениях;
- поломки санитарных приборов;
- проникновение газов из канализационной сети в помещения.

Засорения возникают, если не проводится периодическая прочистка труб и нарушаются правила эксплуатации канализации. Характерные места засорения канализации: гидравлические затворы, места поворота и стыковки трубопроводов, длинные горизонтальные трубы, выпуски. Трубопроводы прочищают через ревизии и прочистки, расположенные выше места засорения, гибким металлическим валом или стальной проволокой. Засорение гидравлических затворов ликвидируют путем их прочистки при частичной разборке (снятии крышек, заглушек прочистных отверстий) или путем прокачки через них жидкости из санитарных приборов и моечных ванн с помощью резиновых прокачек.

Засорения также можно ликвидировать, используя для этого специальные жидкие химические средства, которые заливают в канализационные трубы через приемники сточной жидкости. В течение определенного времени образовавшиеся отложения и засоры размягчаются, распадаются на мелкие частицы и выводятся из системы потоком сточной жидкости.

При прочистке необходимо создавать повышенный расход воды (лучше горячей) для активного размыва отложений. При повреждении труб их заменяют или ремонтируют.

Неплотности, возникшие в местах соединения трубопроводов и их подсоединения к санитарным приборам, а также в ревизиях и прочистках, устраняют путем ремонта с установкой герметизирующих материалов или путем подтяжки резьбовых соединений. Неплотности являются причиной проникновения газов из системы внутренней канализации. Выделение канализационных газов в помещение также может происходить, если забита вентиляция стояка.

В гостиницах часто происходят поломки фаянсовых санитарных приборов из-за небрежного обращения или дефектов монтажа.

Санитарные приборы со сквозными трещинами и поломками в системе гидравлического затвора необходимо заменять.

6.4. Эксплуатация оборудования систем вентиляции, кондиционирования воздуха и пыле удаление.

Вентиляция — организованный регулируемый воздухообмен, который устраивают в помещениях, связанных с пребыванием в них людей.

Для поддержания в помещениях строго определенных климатических условий проводят кондиционирование воздуха.

Кондиционирование — создание и автоматическое поддержание в закрытых помещениях влажности, температуры, чистоты и скорости движения воздуха, наиболее благоприятных и комфортных для самочувствия людей.

Человек оказывает существенное влияние на микроклимат помещений гостиницы. В результате жизнедеятельности человека в воздух помещения выделяются теплота, влага, двуокись углерода.

Источниками тепловыделений в помещениях гостиниц являются также система электроосвещения, солнечное облучение (через оконные проемы), работающее электрооборудование, технологическое оборудование. Источниками влаговыведений являются технологическое оборудование, приготавливаемая и остывающая пища, белье, находящееся в стирке, просушке, глажении, и др.

Избыточные теплоту и влагу, двуокись углерода при проектировании и эксплуатации систем вентиляции называют вредностями. Чтобы удалить эти вредности, осуществляют воздухообмен, т. е. замену загрязненного воздуха в помещении наружным воздухом. Этот процесс называется вентиляцией. Интенсивность процесса вентиляции характеризуется кратностью воздухообмена, которая показывает, сколько раз за один час полностью сменился воздух в помещении. Для организации воздухообмена используют специальное оборудование и устройства, которые образуют систему вентиляции.

Система вентиляции — это инженерный комплекс, предназначенный для обработки наружного воздуха, его транспортировки и раздачи в обслуживаемых помещениях, забора и удаления загрязненного воздуха за пределы здания. Системы вентиляции классифицируют по ряду признаков.

В зависимости от способов, вызывающих движение воздуха, вентиляцию подразделяют на естественную и механическую; по зоне действия — на общеобменную и местную; по функциональному назначению — на приточную и вытяжную.

В системах *естественной вентиляции* перемещение воздуха происходит за счет естественных сил — воздействия ветра на здание и разности температур воздуха в помещении и наружного воздуха. Схемы естественной вентиляции представлены на рис. 6.26.

Ветровой напор образуется при воздействии ветра на здание. Ветер, обдувая здание, создает с наветренной стороны повышенное давление, а с заветренной стороны — пониженное. Воздух в здании будет перетекать в зону разряжения, а его место будет занимать воздух, проникающий в здание со стороны повышенного давления. Интенсивность воздухообмена зависит от скорости и направления ветра, формы здания и его защищенности от ветра окружающей застройкой и зелеными насаждениями.

Если температура наружного воздуха отличается от температуры воздуха в помещении, то воздухообмен происходит за счет разности плотностей внутреннего и наружного воздуха. Если температура наружного воздуха будет ниже, чем в помещении, то этот воздух как более тяжелый через нижнюю часть открытого оконного проема будет поступать в помещение, вытесняя наружу через верхнюю часть проема более теплый и легкий воздух помещения. Этот процесс будет протекать тем активнее, чем больше разность температур наружного и внутреннего воздуха. Если температура наружного воздуха будет выше, чем в помещении, то движение его будет происходить в обратном направлении.

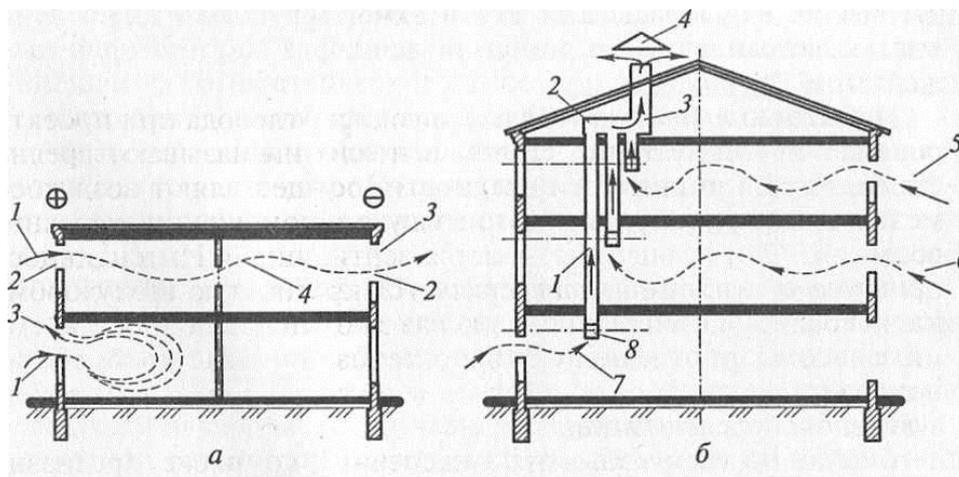


Рис. 6.14. Схемы естественной вентиляции:

a — аэрация: 1 — приток воздуха; 2 — открытое окно; 3 — вытяжка воздуха; 4 — сквозное проветривание за счет ветрового напора; ф — наветренная сторона; в — заветренная сторона; б — канальная система: 1 — вытяжной воздухоотвод; 2 — сборный горизонтальный воздухоотвод; 3 — шахта; 4 — зонт; 5 — окно; 6 — приток воздуха; 7 — вытяжка воздуха; 8 — жалюзийная решетка

Воздухообмен, возникающий при ветре или открывании регулируемых фрамуг, называется *аэрацией*.

Помимо аэрации существует также канальная система естественной вентиляции, в которой приток наружного воздуха осуществляется через оконные проемы, а вытяжка загрязненного воздуха из помещений — по специальным каналам (шахтам). Каналы устраиваются в строительных конструкциях или являются приставными (подвесными). Вход в канал из помещения закрывается жалюзийной решеткой. Каналы из отдельных помещений выходят в сборные горизонтальные воздуховоды, которые оборудуют вытяжными шахтами, возвышающимися над поверхностями кровли на 0,5—1 м. Вытяжка из помещений может регулироваться жалюзийными решетками или клапанами на сборных воздуховодах. Для улучшения вытяжки на вытяжные шахты устанавливают зонты или дефлекторы.

Недостатком естественной вентиляции являются ее зависимость от наружных метеорологических условий, небольшой радиус действия, сложность управления процессом вентиляции.

Естественную вентиляцию применяют в жилых номерах, некоторых общественных и служебных помещениях гостиницы, где не требуется высокая кратность воздухообмена.

Механическая вентиляция лишена недостатков, присущих естественной вентиляции. В системах механической вентиляции воздух перемещается посредством работы вентилятора. Механическая вентиляция может быть вытяжной и приточной. С помощью *вытяжной вентиляции* из помещения удаляют загрязненный воздух и выбрасывают его в атмосферу. Вытяжную вентиляцию устраивают, например, в коридорах гостиниц для пылеудаления, в санузлах, подсобных и хозяйственных помещениях. С помощью *приточной вентиляции* забираемый снаружи воздух подается в помещение. Приточная вентиляция используется в гостиницах, например в воздушно-тепловых завесах, в которых подаваемый воздух предварительно подогревается калорифером.

Приточно-вытяжная вентиляция обеспечивает одновременно подачу воздуха в помещение и удаление его.

В зависимости от зоны действия вентиляция может быть общеобменной и местной.

Общеобменная вентиляция предназначена для подачи или удаления воздуха по всему объему помещения. Устройство приточно-вытяжной общеобменной вентиляции показано на рис. 6.23. Подача или удаление воздуха происходит через сеть воздухопроводов, снабженных вентиляционными решетками и расположенных под потолком помещения.

Местная вентиляция, схемы которой представлена на рис. 6.24, может быть вытяжной и приточной. Местную вытяжную вентиляцию устраивают в тех случаях, когда нужно удалить загрязненный воздух непосредственно от того места, где он загрязняется.

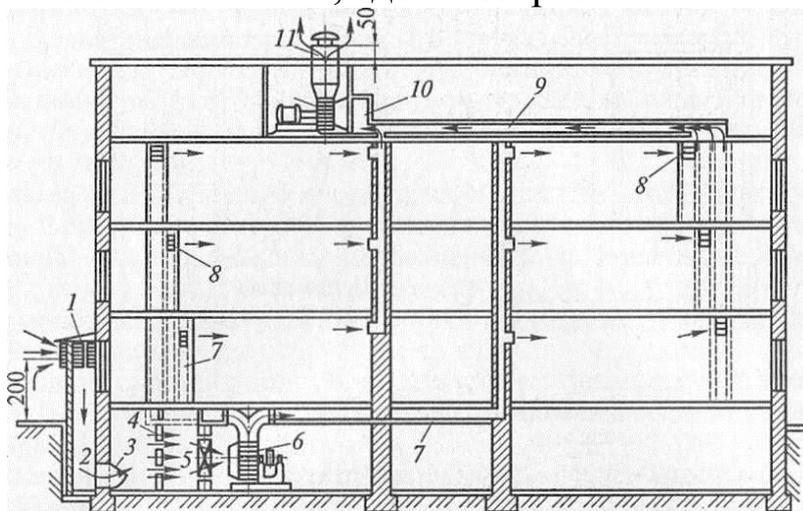


Рис. 6.15. Устройство приточно-вытяжной общеобменной вентиляции:

- 1 — воздухозаборная решетка; 2 — шахта приточная; 3 — клапан;
- 4 — фильтры воздушные; 5 — калориферы; 6 — вентилятор; 7 — приточный воздухопровод; 8 — приточные и вытяжные решетки; 9 — вытяжной воздухопровод; 10 — вытяжная камера;
- 11 — шахта вытяжная

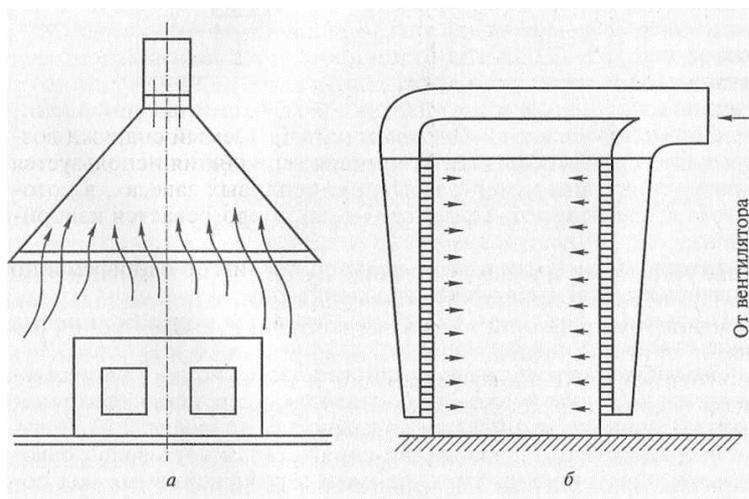


Рис. 6.16. Схемы устройств местной системы вентиляции:
a — зонты; *б* — воздушная завеса дверного проема

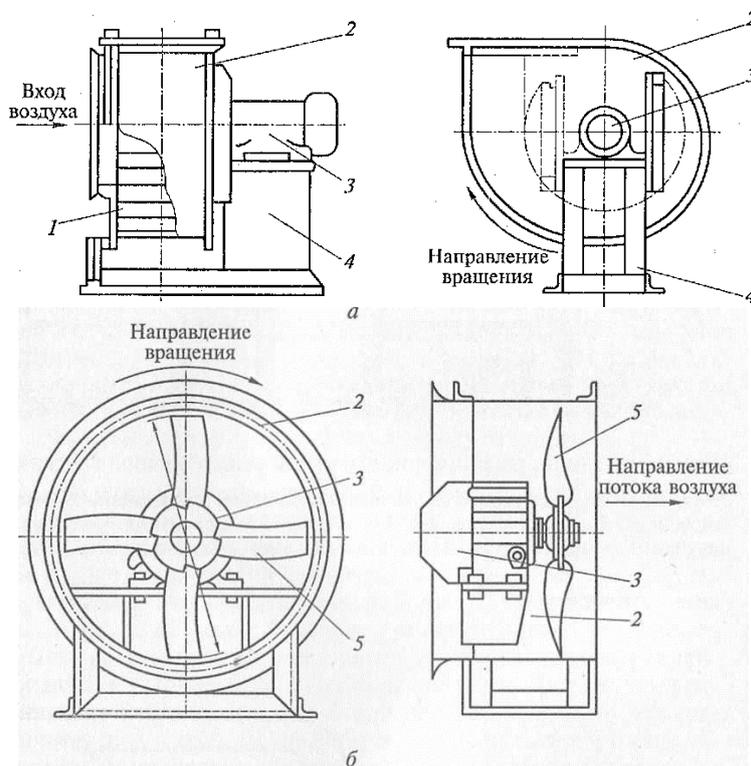


Рис. 6.17. Схемы устройства вентиляторов:
a — радиального; *б* — осевого; 1 — рабочее колесо; 2 — корпус; 3 — электродвигатель; 4 — станина; 5 — лопаточное колесо

Этого достигают устройством зонтов над источниками загрязнений (печами, плитами, технологическим оборудованием и др.). Местную приточную вентиляцию устраивают в тех случаях, когда воздух надо подать в определенное место. Примером являются воздушно-тепловые завесы у входов в гостиницы.

В системах механической вентиляции воздух перемещается *вентилятором*. На рис. 6.17 изображены различные схемы устрой-

ства вентиляторов. Вентиляторы подразделяются на радиальные (центробежные) и осевые в зависимости от направления перемещения воздуха в них. В радиальном вентиляторе воздух перемещается поперек оси вращения рабочего колеса, в осевом — вдоль оси вращения рабочего колеса.

Производительность и напор вентиляторов регулируют путем изменения частоты вращения рабочего колеса. Вентиляторы подбирают в зависимости от требуемой производительности и давления воздуха.

Воздуховоды и *каналы* предназначены для транспортировки воздуха в системах вентиляции. Каналы располагают внутри строительных конструкций, поэтому размеры каналов невелики. Воздуховоды могут иметь значительные размеры. Их располагают у стен и потолков. Воздуховоды выполняют из металла (сталь, алюминий) и пластмасс.

Для регулировки количества воздуха, протекающего по воздуховодам, их оснащают запорно-регулирующими устройствами: клапанами и шиберами.

Клапан располагается внутри воздуховода. Поворот клапана может осуществляться вручную или автоматически, при этом изменяется размер поперечного сечения воздуховода и количество подаваемого воздуха. *Шибера* представляет собой заслонку из листового материала, которая перемещается в направлении, перпендикулярном оси, и изменяет сечение воздуховода в этом месте.

Механическая вентиляция осуществляет только очистку воздуха от пыли и подогрев наружного воздуха в холодное время перед подачей его в помещение. Из-за отсутствия возможности полной обработки воздуха (нагрев-охлаждение, увлажнение-осушка) вентиляторы значительную часть года не могут обеспечить комфортного микроклимата в помещениях. Так, зимой воздух после нагрева в калориферах пересушен и имеет низкую относительную влажность. Летом влажность, температура воздуха, поступающего в помещение из системы вентиляции, не отличаются от этих показателей наружного воздуха. Поэтому помещения гостиниц помимо вентиляции оборудуют также системой кондиционирования.

Кондиционирование воздуха предназначено для создания и поддержания в помещениях искусственного климата, необходимого для санитарно-гигиенических и комфортных условий. Кондиционирование воздуха применяют в общественных помещениях гос-

тиниц (в залах для проведения совещаний, конференций, бизнес-центрах, кафе, ресторанах и др.), а также в жилых номерах и служебных помещениях.

Кондиционирование воздуха особенно необходимо в жарких климатических зонах, где температура наружного воздуха превышает 30°C, а относительная влажность намного выше или ниже допустимой.

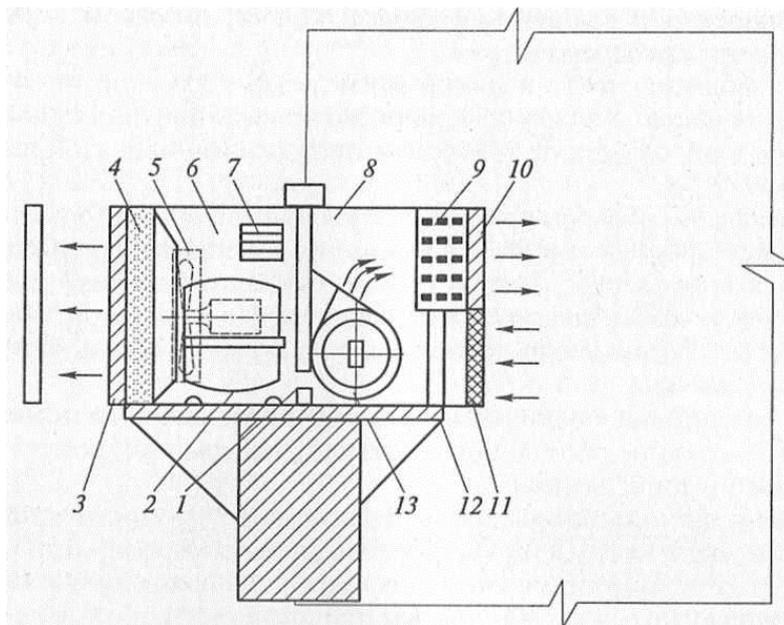


Рис. 6.18. Схема устройства кондиционера оконного типа:

I — отверстие для забора наружного воздуха; *2* — герметичный компрессор; *3* — жалюзи; *4* — конденсатор; *5* — вентилятор конденсатора; *6* — наружный отсек конденсатора; *7* — боковые жалюзи; *8* — внутренний отсек; *9* — испаритель; *10* и *II* — декоративная жалюзийная решетка; *12* — воздушный фильтр; *13* — вентилятор испарителя

Комплекс устройств для нагрева, охлаждения, осушения, увлажнения, перемещения и распределения воздуха по отдельным помещениям называется *системой кондиционирования*.

Основным элементом системы кондиционирования воздуха является кондиционер, схема устройства которого представлена на рис. 6.18.

Кондиционер состоит из воздухоприемного отверстия, калориферов для подогрева воздуха, фильтров для очистки, оросительной камеры с форсунками для увлажнения воздуха, холодильной установки на фреоне для его охлаждения, вентиляторной секции, различных клапанов для регулировки забора и подачи воздуха, автоматических устройств для управления системой кондиционера.

В основу классификации систем кондиционирования воздуха и кондиционеров положены такие признаки, как их расположение относительно обслуживаемых помещений и назначение.

В зависимости от расположения относительно обслуживаемых помещений системы кондиционирования подразделяются на центральные и местные. При *центральной* системе кондиционирования воздух в здании или ряде его помещений кондиционируется от одной крупной установки, расположенной вне обслуживаемых помещений. *Мест-ные* системы кондиционирования устанавливаются непосредственно в обслуживаемом помещении.

По назначению системы кондиционирования делятся на *промышленные, бытовые* и *полупромышленные*. В гостиницах используются в основном бытовые кондиционеры. По конструктивному исполнению различают три вида бытовых кондиционеров: *оконные, мобильные* и *сплит-системы*. На Американском континенте больше используют оконные кондиционеры, в Южной Европе в больших количествах приобретают мобильные кондиционеры, а в Европе в целом и в нашей стране в частности лидерство за сплит-системами.

Сплит-система (см. рис. 6.10) состоит из двух блоков: наружного и внутреннего. Шумный и громоздкий *наружный блок*, включающий в себя компрессор и вентилятор, вынесен за пределы помещения, а маленький, бесшумный и легко вписываемый в интерьер, *внутренний блок* со встроенным вентилятором оставлен внутри. Наружный блок может быть установлен в любом месте: на фасаде здания, балконе, чердаке и т.д.

В зависимости от конструкции и места расположения в помещении сплит-системы делятся на *настенные, потолочные, напольные, колонного* и *кассетного* типов. Настенные сплит-системы отличаются небольшой мощностью (как правило, 5 кВт), которой вполне достаточно для жилых и общественных помещений гостиницы, поэтому этот вид кондиционеров является наиболее распространенным.

Если требуется большая производительность, то используют напольно-потолочные кондиционеры. Их преимущества особенно очевидны в больших помещениях, когда для обеспечения равномерной температуры по всему объему необходимо направлять вдоль пола или потолка сильную струю воздуха. Мощность таких кондиционеров может достигать 9 кВт. Еще большей мощностью (до 15 кВт) обладают сплит-системы колонного и кассетного типов. Они

способны создать достаточно сильный направленный поток воздуха и по конструкции хорошо вписываются в интерьер помещения.

Основными режимами работы сплит-систем являются: *охлаждение, нагрев, вентиляция и снижение влажности* воздуха. Режим охлаждения приводится в действие, когда температура воздуха в помещении становится выше заданной. Режим обогрева задействуется при падении температуры ниже заданной. В современных моделях режимы охлаждения и обогрева переключаются автоматически, поддерживая температуру воздуха в помещении на требуемом уровне. Режим вентиляции позволяет осуществлять циркуляцию воздуха в помещении. При этом работает только вентилятор внутреннего блока, вентилятор и компрессор наружного блока выключены. Скорость вращения вентилятора, а следовательно и интенсивность воздухообмена, может регулироваться автоматически. Режим осушения служит для понижения влажности воздуха в помещении.

Кроме указанных режимов в сплит-системах существует так называемый ночной режим работы, предусматривающий задание параметров работы кондиционера на несколько часов, после чего он отключается, оставив лишь бесшумное вращение вентилятора.

Современные сплит-системы благодаря наличию дополнительных и дезодорирующих фильтров способны устранять запахи, очищать воздух от пыли, табачного дыма, цветочной пыльцы, домашних клещей, шерсти домашних животных, вредных бактерий.

Управлять сплит-системой можно с помощью пульта дистанционного управления или компьютера.

Наличие таймера позволяет контролировать работу кондиционера на срок от 12 ч до нескольких суток. Если необходимо получить комфортные условия сразу во всех помещениях гостиничного номера, то используют мульти-сплит-системы, в которых к одному внешнему блоку подключены 2 — 4 внутренних.

Хорошо зарекомендовали себя на рынке услуг сплит-системы компаний «Fugi», «Hitachi», «Matsushita», «Mitsubishi», «Chofu-sereno», «Samsung», «LG», «Delongi» и др.

Бесшумные, компактные, удобные в управлении, создающие «мягкий» комфорт сплит-системы широко используются в жилых и общественных помещениях гостиничных предприятий, особенно в районах с жарким и влажным климатом.

В крупных современных гостиницах используют централизованную систему пылеудаления, благодаря которой отпадает необходимость в большом количестве пылесосов, снижаются затраты времени на уборку помещений и экономится электроэнергия.

Централизованная система пылеудаления включает в себя:

- вакуумный насос и систему фильтров, расположенных в специальном помещении, чаще всего в подвале здания;
- стояки с поэтажными ответвлениями, которые прокладываются в стенах коридоров, доходят до самых верхних этажей и оборудованы специальными штуцерами для подключения гибкого шланга.

Для проведения уборочных работ уборщица или горничная присоединяют к штуцеру гибкий шланг с различными насадками. Штуцеры располагаются вдоль коридора на расстоянии, равном длине гибкого шланга. Благодаря разряжению воздуха, создаваемому вакуумным насосом, пыль и грязь всасываются через насадку, проходят по воздуховодам и поступают к фильтрам. Обычно в системе пылеудаления используют гидравлические фильтры, при этом пыль попадает в приемную камеру на водную поверхность и сбрасывается в канализацию.

6.5. Энергетическое хозяйство

Электроснабжение электрических установок в гостиницах осуществляется внутренними электрическими сетями.

Электрической сетью называется совокупность подстанций и линий различных напряжений, предназначенных для передачи и, распределения электроэнергии внутри одного или нескольких зданий и сооружений.

Электрические сети гостиниц должны быть рассчитаны на питание:

- электрического освещения: внутреннего, наружного, рекламного, витрин, фасадов, иллюминационного, световых указателей, знаков безопасности и др.;
- инженерного оборудования: насосного, вентиляционного, лифтового, калориферов, кондиционеров, электрооборудования котельных и др.;
- электрооборудования ремонтных мастерских;
- технологического электрооборудования: торгового, холодильного, кухонного, прачечного, уборочного, оборудования химчисток, парикмахерских и др.;

- электробытовых приборов;
- оборудования телекоммуникационных, компьютерных, телефонных систем, систем безопасности, жизнеобеспечения, сервиса.

В гостиницах, как и в жилых зданиях, в целях наибольшего обеспечения безопасности гостей и обслуживающего персонала принимается напряжение трехфазного тока для силовой сети 380 В. Для питания осветительных установок, электроприборов и электрооборудования применяется напряжение 220 В.

Электроснабжение внутренних электрических сетей гостиниц осуществляется от *трансформаторов* подстанций. При этом наиболее распространенными являются понижающие трансформаторы, у которых напряжение на первичной обмотке 6, 10 кВ, а на вторичной — 400 или 230 В. Для компенсации потери напряжения в проводах линий электропередачи номинальное напряжение вторичных обмоток трансформаторов устанавливают на 5 % выше номинальных напряжений электроприемников.

Крупные и средние гостиничные предприятия имеют собственные трансформаторные подстанции, а остальные снабжаются электроэнергией от подстанций соседних зданий. Расположение трансформаторных подстанций должно предусматривать возможность круглосуточного доступа в них специального персонала.

На трансформаторной подстанции может быть установлен один или несколько трехфазных трансформаторов в зависимости от требуемой мощности. Напряжение, снимаемое с вторичной обмотки трансформатора, передается к вводному устройству здания гостиницы.

Вводное устройство — совокупность конструкций, аппаратов и приборов, устанавливаемых на вводе линии электроснабжения в здание. В здании может устанавливаться одно или несколько вводных устройств. При наличии в здании нескольких обособленных в хозяйственном отношении потребителей у каждого из них должно быть установлено самостоятельное вводное устройство. Противопожарные устройства и охранная сигнализация независимо от категории надежности электроснабжения здания должны питаться от двух отдельных вводов в здание или двумя линиями от одного ввода.

От вводного устройства электроэнергия передается к *главному распределительному щиту*, через который снабжается электроэнергией все здание гостиницы.

Вводные устройства и главные распределительные щиты устанавливаются в специальных *электрощитовых помещениях*, доступных только для обслуживающего персонала. Электрощитовые помещения должны иметь естественную вентиляцию, электрическое освещение и температуру воздуха не ниже 5 °С. Не допускается располагать электрощитовые помещения под санузлами, душевыми кабинами, прачечными, кухнями, мойками и др. Не рекомендуется прокладывать через электрощитовые помещения трубопроводы (водопровод, отопление). Двери электрощитовых помещений в целях безопасности должны открываться наружу.

С шин главного распределительного щита через автоматические выключатели питание подается на групповые щитки и распределительные пункты.

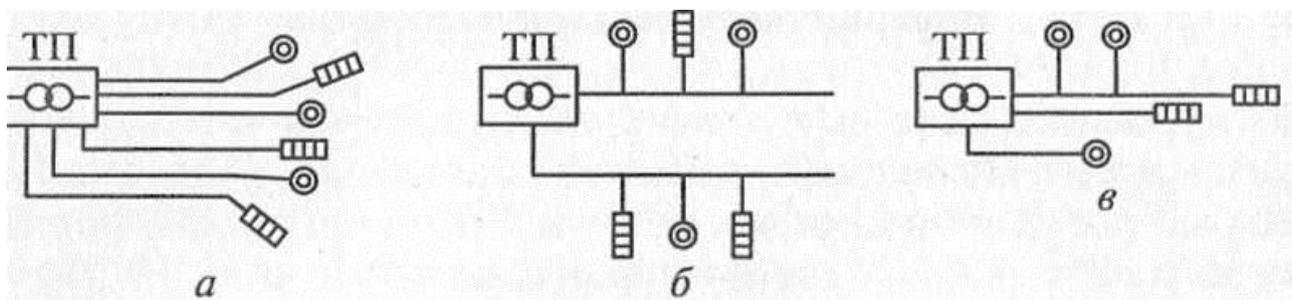


Рис. 6.19. Схемы внутренних электросетей:

a — радиальная; *б* — магистральная; *в* — смешанная;

ТП — трансформаторная подстанция

Групповой щиток — устройство, в котором установлены аппараты защиты и коммутационные аппараты для отдельных групп осветительных приборов, штепсельных розеток и стационарных электроприемников.

Распределительный пункт — устройство, в котором установлены аппараты защиты и коммутационные аппараты для отдельных электроприемников или их групп (электродвигателей, групповых щитков).

Групповые щитки освещения устанавливают на лестничных площадках и в коридорах на высоте 1,5 м. Силовые распределительные пункты устанавливают в зависимости от конструкции на полу или на высоте 1,5 м в коридорах. Промышленность выпускает различные серии распределительных пунктов и групповых щитков.

Электроснабжение внутри гостиницы осуществляется по радиальным, магистральным или смешанным схемам электросетей (рис. 6.19).

При использовании *радиальной схемы* электросетей электроэнергия подводится к каждому групповому щитку или распределительному пункту непосредственно от вводного устройства или главного распределительного щита гостиницы. Такая схема обычно применяется для питания силовых распределительных пунктов большой мощности и расположенных на небольшом расстоянии от вводного устройства.

Если мощность распределительных пунктов невелика и расположены они один от другого в одном и том же направлении от вводного устройства, то применяется *магистральная схема* электросетей. Большинство групповых щитков освещения соединяются по магистральной схеме электросетей. При этом провода от вводного устройства или главного распределительного щита подводятся к ближайшему из групповых щитков. Затем от этого щитка провода подводятся к следующему щитку и т. д. Щитки располагаются на некотором расстоянии один от другого на каждом этаже гостиницы.

Радиальная и магистральная схемы электросетей в чистом виде имеют серьезные недостатки, поэтому в гостиницах часто используются *смешанные схемы* электросетей, включающие в себя элементы магистральных и радиальных схем электросетей. Это позволяет повысить надежность электроснабжения, т. е. при авариях на питающей сети прекращается питание ограниченной группы приемников.

Передача электроэнергии от трансформаторов к электрическим приемникам производится по проводам и кабелям.

Электропроводку в зданиях гостиниц выполняют сменяемой: скрыто — в каналах строительных конструкций, замоноличенных трубах — или открыто — в электротехнических плинтусах, коробках и т.п. В технических этажах, подпольях, неотапливаемых подвалах, чердаках, вентиляционных камерах, сырых и особо опасных помещениях проводку рекомендуется выполнять открыто. К скрытой электропроводке относятся также электросети, прокладываемые за подвесными потолками и в перегородках.

В помещениях для приготовления и приема пищи допускается открытая прокладка кабелей. В саунах, ваннах, душевых, санузлах должна применяться скрытая электропроводка. Для силовой нагрузки (электродвигателей, электроаппаратуры) применяется также скрытая проводка в стальных тонкостенных или пластмассовых трубах.

В помещениях гостиниц используются только изолированные провода и кабели.

Для управления электроосвещением в помещениях используются *выключатели*. Выключатели рекомендуется устанавливать на стене со стороны дверной ручки на высоте до 1 м. В саунах, ваннных комнатах, санузлах, парилках установка выключателей запрещена.

Выключатели светильников безопасности и эвакуационного освещения помещений для пребывания большого количества людей должны быть доступны только для обслуживающего персонала.

Для подключения к электросети электрических приемников используются *штепсельные розетки*. Штепсельные розетки должны иметь защитное устройство, автоматически закрывающее гнезда розетки при вынутой вилке.

В душевых кабинах, банях, саунах, прачечных установка штепсельных розеток запрещена.

Учет электроэнергии, расходуемой потребителями, осуществляется с помощью *расчетных счетчиков*. В гостиницах для каждого потребителя, обособленного в административно-хозяйственном отношении (парикмахерская, магазин, ресторан), должны предусматриваться отдельные счетчики. Если потребитель в здании один (единый), то счетчик устанавливается на вводном устройстве или в главном распределительном щите.

Комфортные условия проживания в гостиницах во многом зависят от освещения.

Нормы освещенности, качественные показатели светильников, виды и системы освещения должны приниматься согласно требованиям **СНиП 23-05-95** и другим нормативным документам. В гостиницах используются два вида электрического освещения: рабочее и аварийное. *Рабочее освещение* подразделяется на внутреннее и наружное. Внутреннее освещение — это освещение жилых номеров, общественных и служебных помещений. Наружное освещение включает в себя освещение фасада здания, архитектурных элементов, окружающей территории, скульптур, фонтанов, бассейнов, подсвет зелени, охранное освещение, световую рекламу.

Для питания осветительных приборов внутреннего и наружного освещения применяется, как правило, напряжение не выше 220 В постоянного и переменного тока.

В установках освещения фасадов зданий, скульптур, подсвета зелени может применяться напряжение до 380 В.

В установках освещения фонтанов и бассейнов номинальное напряжение питания погружаемых в воду осветительных приборов должно быть не более 12 В.

Аварийное освещение разделяется на освещение безопасности и эвакуационное. Аварийное освещение включается автоматически при аварии рабочего освещения.

Аварийное освещение безопасности необходимо в случае, если внезапное отключение рабочего освещения и связанное с этим нарушение нормального обслуживания оборудования и механизмов может вызвать взрыв, пожар, отравление людей; нарушение работы таких объектов, как узлы радиопередачи, телевидение, диспетчерские пункты, насосные установки водоснабжения, помещения дежурных постов, пункты управления канализацией, теплофикацией, вентиляцией и кондиционированием воздуха; травматизм; нарушение нормального обслуживания гостей.

Аварийное освещение для эвакуации людей устраивают в местах, опасных для прохода людей, а также в основных проходах и на лестницах, служащих для эвакуации людей.

Аварийное освещение безопасности должно обеспечивать освещенность 5 % от величины, предусматриваемой нормами рабочего освещения, но не менее 2 лк на 1 м². Аварийное освещение для целей эвакуации должно создавать на уровне пола в местах проходов освещенность не менее 0,5 лк.

Внутреннее, наружное и аварийное освещение питают по самостоятельным линиям от распределительных устройств. Причем каждая линия должна иметь в распределительном устройстве аппарат защиты и управления.

Основными источниками электрического освещения являются лампы накаливания и газоразрядные лампы.

Для электрического освещения используют также газоразрядные лампы низкого давления (например, люминесцентные) и газоразрядные лампы высокого давления.

В жилых номерах, предприятиях питания, некоторых общественных и служебных помещениях гостиниц применяют лампы накаливания с целью создания соответствующего уюта и интерьера. В большинстве служебных и общественных помещений используют газоразрядные лампы.

Для наружного освещения могут быть использованы любые источники света.

Для световой рекламы применяют газосветные трубки, получающие питание от сухих трансформаторов.

Лампы накаливания и люминесцентные лампы должны быть заключены в светильники, выполняющие защитную и светорассеивающую функции.

Светильник состоит из источника света, отражателя или рассеивателя, проводов, ламподержателя или патрона, деталей крепления и пускорегулирующего устройства (для люминесцентных ламп).

В зависимости от характера распределения светового потока различают:

- светильники прямого света, подающие не менее 90 % светового потока на рабочую поверхность в нижнюю часть сферы;
- светильники отраженного света, направляющие через матовый колпак не менее 90 % светового потока в верхнюю часть сферы;
- светильники полуотраженного света, представляющие собой сочетание первых двух типов.

По способу установки светильники могут подразделяться на подвесные, потолочные, настенные, настольные, напольные, встроенные, консольные, ручные.

По назначению различают светильники для жилых номеров, общественных помещений, служебных помещений, наружного освещения.

Конструктивное исполнение светильника определяется условиями среды освещаемого помещения. Например, в сырых помещениях корпус патрона светильника должен быть выполнен из изоляционного и влагостойкого материала. В пыльных помещениях должны применяться светильники в полностью пылезащищенном исполнении. В особо сырых помещениях рекомендуется применять светильники во влагозащищенном и брызгозащищенном исполнении.

В каждой гостинице, имеющей на своем балансе электроустановки и электрооборудование, приказом руководителя назначают ответственного за эксплуатацию всего электрохозяйства из числа специально подготовленного персонала инженерно-технической службы гостиницы, в функции которого входят:

- обеспечение надежной, экономичной и безопасной работы электросетей и электрооборудования;
- своевременное проведение планово-предупредительных ремонтов и испытаний;

- проведение мероприятий по охране труда, обучению персонала, допускаемого к технической эксплуатации оборудования;
- ведение необходимой технической документации в соответствии с требованиями правил технической эксплуатации и техники безопасности при эксплуатации электросетей и электроустановок;
- организация работы службы электрохозяйства гостиницы.

Техническую эксплуатацию электросетей и электрооборудования осуществляют в соответствии с правилами устройства электроустановок, правилами технической эксплуатации электросетей и электроустановок и правилами по охране труда при эксплуатации электроустановок. Правилами установлена периодичность текущего и капитального ремонтов внутренних электросетей и электрооборудования. Текущий и капитальный ремонты либо выполняются службой электрохозяйства гостиницы, либо для этого привлекаются сторонние специальные организации.

До начала ремонтных работ в здании гостиницы проводят подготовительные работы: технические осмотры электросети и электрооборудования, составление дефектных описей работ, смет, чертежей, графиков производства работ, подготовку фронта работ, материалов, инструментов, инструктаж электриков, которые выполняют электромонтажные и ремонтные работы. К самостоятельной работе допускаются лица не моложе 18 лет, прошедшие специальное обучение, имеющие допуск к работе.

Осматривая электросеть, проверяют крепление проводов, надежность заземляющих устройств, состояние предохранительной защиты. Электродвигатели и пусковые аппараты котельных регулируют и налаживают не реже двух раз в месяц, силовые установки и пусковые аппараты освидетельствуют раз в три месяца, а в ремонтных мастерских — один раз в неделю.

Все электроустановки во вновь введенных в эксплуатацию зданиях гостиничных комплексов освидетельствуют раз в месяц (в течение первого года после ввода), а затем ежегодно при подготовке зданий к эксплуатации в зимний период. При этом замеряют сопротивление изоляции, определяют нагрузки и напряжение в различных точках электросети. При освидетельствовании особенно внимательно проверяют надежность технических средств и способов защиты от повреждения людей электрическим током.

Технические средства и способы защиты, обеспечивающие электробезопасность, должны устанавливаться с учетом номи-

нального напряжения, рода и частоты тока электроустановки, способа электроснабжения, режима нейтрали, условий внешней среды (особо опасные, повышенной опасности, без повышенной опасности), характера возможного прикосновения человека к элементам цепи тока, возможности приближения человека к цепи тока, вида работ. Для обеспечения электробезопасности применяются следующие технические средства и способы:

- защитное заземление;
- зануление;
- выравнивание потенциалов;
- малое напряжение;
- электрическое разделение сетей;
- защитное отключение;
- изоляция токоведущих частей (рабочая, дополнительная, усиленная, двойная);
- компенсация токов, замыкания на землю;
- оградительные устройства;
- предупредительная сигнализация;
- блокировка;
- знаки безопасности;
- средства защиты и предохранительные приспособления.

Заземление и защитные меры безопасности электроустановок зданий должны выполняться в соответствии с требованиями «Правил устройства электроустановок» и межотраслевыми «Правилами по охране труда (правилами безопасности) при эксплуатации электроустановок».

Открытые проводящие части светильников общего освещения и стационарных электроприемников во всех помещениях должны быть присоединены к нулевому защитному проводнику.

Металлические корпуса однофазных переносных электроприборов и настольных средств оргтехники по ГОСТ 16.6.007.0—75 должны также присоединяться к защитным проводникам.

Для защиты от сверхтока электролиний, питающих штепсельные розетки для переносных электроприборов, рекомендуется предусматривать устройства защитного отключения (УЗО) с номинальным током не более 30 мА.

Обязательной является установка УЗО для групповых линий, питающих розетки, находящиеся в ваннных и душевых помещениях номеров гостиниц.

Для защиты людей от действия электрического тока в зданиях необходимо также выполнять систему уравнивания потенциалов путем соединения между собой на вводе в здание основного защитного проводника, основного заземляющего проводника, стальных труб коммуникаций здания, металлических частей строительных конструкций, молниезащиты, системы центрального отопления, вентиляции и кондиционирования. Кроме того, рекомендуется по ходу передачи электроэнергии повторно выполнить дополнительные системы уравнивания потенциалов.

К дополнительной системе уравнивания потенциалов должны быть подключены все доступные прикосновению открытые проводящие части и нулевые защитные проводники всего электрооборудования.

Для оборудования ваннных и душевых помещений дополнительная система уравнивания потенциалов является обязательной. Нагревательные элементы, замоноличенные в пол, должны быть покрыты заземленной металлической сеткой, подсоединенной к системе уравнивания потенциалов.

При освидетельствовании электропроводок и электрооборудования в номерах, общественных и служебных помещениях гостиниц проверяют состояние проводки, розеток, выключателей, надежность защиты от поражения током. Особое внимание уделяют изоляции проводов и состоянию розеток и выключателей в помещениях с повышенной влажностью (сырые подвалы, санузлы, душевые, прачечные), а также технической исправности электроприборов и электрооборудования, которые имеются в номерах гостиницы.

В соответствии с Положением от 21.06.03 в гостиницах категории 5* предусмотрена установка лифта в здании более одного этажа, в гостиницах 4* — более двух этажей, в гостиницах 3* — более трех этажей, в гостиницах категории 2* — более четырех этажей, в гостиницах категории 1* и без звезд — более пяти этажей.

Лифтом называется подъемно-транспортное устройство периодического действия, предназначенное для подъема и спуска людей и грузов с одного уровня на другой. Лифты в зависимости от назначения подразделяются:

- на пассажирские для транспортирования людей;

- грузопассажирские для транспортирования людей и грузов;
- грузовые;
- грузовые малые для грузов без проводника (до 160 кг) с площадью пола кабины до 0,9 м² и высотой не более 1 м.

Пассажирские лифты в зависимости от категории гостиницы могут быть предназначены только для транспортирования гостей, для транспортирования гостей и персонала и только для транспортирования персонала (служебные).

Лифт состоит из лебедки с электроприводом, противовеса и кабины. Лифты оборудуют целым рядом предохранительных устройств, гарантирующих при нормальной эксплуатации безопасность подъема людей и грузов. Шахту лифта по всей высоте и со всех сторон независимо от его назначения изолируют специальными ограждениями, исключая возможность проникновения людей в опасную зону движения лифта, а также переброску пламени при пожаре через шахту с этажа на этаж. Бесшумная и безопасная работа лифта зависит от качества изготовления и монтажа направляющих, установленных в шахте. На загрузочных площадках шахта снабжена запираемыми дверями, обеспечивающими безопасность пользования. Противовес, монтируемый в шахте, перемещаясь по направляющим, облегчает работу подъемного механизма, снижает потребление электроэнергии. Массу его принимают равной массе кабины плюс половина максимальной массы поднимаемого в ней груза. Кабина лифта должна быть прочной и обладать достаточной жесткостью, чтобы не деформироваться от ударов и толчков во время погрузки и выгрузки, а также при посадке на ловители. Двери кабины лифта могут быть распашными или раздвижными, открываемыми вручную или с помощью привода. Они снабжены специальными замками или электрической блокировкой, не позволяющей кабине двигаться при открытых дверях. При случайном открытии любой двери шахты лифт должен останавливаться. Шахтные двери оборудуются автоматическими затворками (замками), которые не позволяют открыть двери, если кабина находится выше или ниже этажа на 150 мм. Ограничители скорости и ловители, устанавливаемые на кабине, являются основными предохранительными устройствами, не допускающими падения кабины и противовеса в случае обрыва или ослабления канатов, а также останавливающими их при превышении скорости.

Лифты различают по грузоподъемности, высоте подъема и скорости движения кабины. При расчетах масса одного человека принимается равной 80 кг.

Грузоподъемность пассажирских лифтов — от 350 до 1500 кг, грузовых лифтов — до 5000 кг. В зависимости от скорости движения кабины лифты подразделяются на тихоходные со скоростью подъема 1 м/с (грузовые и пассажирские), быстроходные — 1,5 — 2 м/с (грузовые) и скоростные — более 1,5 м/с (пассажирские). Ускорение или замедление скорости кабины лифтов не должно превышать 2 м/с², а скорость — 5 м/с. В качестве приводов лифтов чаще всего используют трехфазные асинхронные электродвигатели. Мощность электродвигателя определяется расчетным путем исходя из грузоподъемности лифта, массы кабины и противовеса, кинематической схемы, допустимых скоростей и ускорения, режима работы.

Лифт грузовой малый предназначен для подъема и опускания грузов и может быть использован в кафе или ресторане гостиницы. Высота подъема — от 2,73 до 5,2 м. Двери шахты двухстворчатые, распашные, открывающиеся вручную. Управление наружное, кнопочное. Лифт обеспечен механической и электрической блокировками, исключающими возможность включения лифта при открытых дверях или открывания двери при отсутствии кабины на этаже.

Лифты всех типов и назначений проектируют, устанавливают и эксплуатируют в соответствии с «Правилами устройства и безопасной эксплуатации грузоподъемных лифтов», утвержденных Госгортехнадзором Узбекистана.

Обслуживание лифта производится электромехаником, лифтером, оператором в соответствии с инструкциями по охране труда и инструкцией завода-изготовителя.

Электромеханик, лифтер и оператор должны быть обучены по соответствующим программам и аттестованы. Лицам, прошедшим аттестацию, должно быть выдано соответствующее удостоверение. Допуск к работе персонала, обслуживающего лифты, оформляется приказом. Персонал должен периодически (не реже одного раза в год) проходить повторную проверку знаний.

6.6. Телекоммуникационные системы гостиниц

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.

Использование информационных технологий в сфере гостеприимства на сегодняшний день определяется не только требованиями технического прогресса, но в первую очередь спецификой гостиничного продукта. С точки зрения бизнеса гостиничным продуктом является *услуга*, а гостиничным комплексом — предприятие по производству и предоставлению услуг. Объектом продажи здесь является информация об услугах — их наличии, качестве, стоимости. Гостиничные услуги нельзя пощупать или измерить в момент покупки. Покупатель может лишь получить информацию об этих услугах. Именно поэтому информация становится центральным объектом в сфере гостиничного обслуживания и играет очень важную роль.

К информации предъявляются высокие требования: надежность, точность, оперативность, многофункциональность, высокая скорость обработки и передачи, гибкость и др. Совокупность этих требований может быть реализована только в рамках информационных систем, базирующихся на компьютерных информационных технологиях.

В гостиничных комплексах осуществляется использование не отдельных компьютеров, видеокommunikаций и программ, а целой системы взаимосвязанных компьютерных и коммуникационных технологий.

Внедрение информационных технологий в сфере гостеприимства проходит в несколько этапов.

Первый этап — делаются первые шаги по использованию информационных технологий. В это время происходит сокращение численности персонала за счет автоматизации отдельных операций. Например, создаются автоматизированные рабочие места бухгалтера и портье.

Второй этап — автоматизация внутрифирменной деятельности:

- автоматизация каждого направления деятельности;
- создание единого программного средства, осуществляющего управление всеми (или почти всеми) направлениями деятельности гостиницы.

Третий этап— интеграция 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:

- интегрированная информационная система коммуникаций;
- комплексная система обеспечения безопасности — может включать в себя систему управления доступом, систему охранного телевидения, охранную и пожарную сигнализацию, активные и пассивные средства защиты информации, систему оповещения и управления эвакуацией людей;
- комплексная система оснащения конференц-залов — в нее входят системы звукоусиления, синхронного перевода, конференц-системы, системы видеопроекции и отображения графической информации, внутреннее телевидение;
- система сервиса — включает в себя системы приема телевизионного вещания и технологического телевидения, радиотрансляции и местного вещания, а также систему электронных часов;
- система жизнеобеспечения гостиницы — состоит из систем диспетчеризации инженерного оборудования, энергообеспечения, создания микроклимата в помещениях;
- техническая эксплуатация оборудования телекоммуникационных систем.

Интегрированная информационная система коммуникаций может состоять:

- из структурированной кабельной сети;
- местной телефонной сети на базе мини-АТС или учрежденческой АТС;
- локальной компьютерной сети;
- системы учрежденческой радиотелефонной связи, радиотелефонной связи с мобильными объектами;
- пейджинговой связи и др.

Говоря о телефонных сетях, хотелось бы отметить новые возможности, которые открывает интеграция телефонных и компьютерных сетей. Во многих гостиницах сегодня используют мини-АТС и учрежденческие автоматические телефонные станции (УАТС).

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;
- используя системный телефон, можно получить удобную и быструю командно-диспетчерскую (селекторную) связь;

- при отсутствии на месте основного абонента станция будет наводить вызовы на других абонентов, пока не найдет того, кто ответит на вызов.



Рис. 6.20. Структурная схема приложения для гостиницы на примере станции Millenium NEAX 7400 ICS

Следует иметь в виду, что сейчас большое внимание уделяется корпоративным решениям УАТС, когда телефонная станция становится открытой для подключения к единым сетям передачи речи и данных. Таким требованиям отвечают цифровые станции, построенные по стандарту ISDN(цифровые сети с интеграцией обслуживания). При этом пользователю УАТС выделяется канал с ресурсом, который раньше был доступен только пользователю первичной сети связи. ISDN-телефония — это телефония будущего.

Помимо обычной телефонной сети в некоторых гостиницах иногда устанавливают микросотовую радиотелефонную сеть или пейджерную систему.

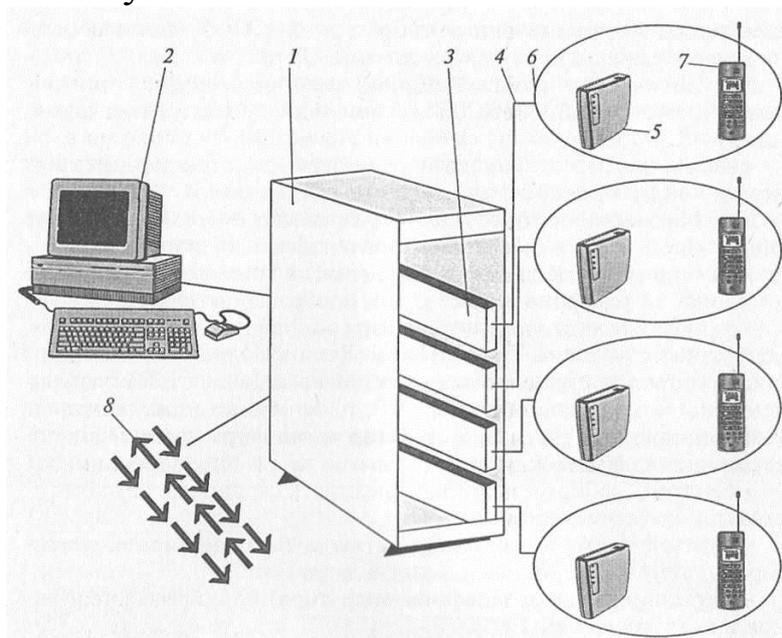


Рис. 6.21. Принцип построения учрежденческой микросотовой сети:

1 — УАТС; 2 — центр управления микросотовой сетью; 3 — модуль коммутации радиосигналов; 4 — интерфейс; 5 — базовая станция; 6 — сот радиотелефонной связи; 7 — мобильный телефон; 8 — сеть общего пользования

С их помощью удастся быстро находить отсутствующего на рабочем месте сотрудника, что особенно полезно, когда учреждение располагается в большом здании. Учрежденческая микросотовая сеть строится по тому же принципу, что и обычная сотовая.

Гостиничный бизнес, как и любой элемент инфраструктуры туризма, должен быть обеспечен компьютерными средствами.

В гостинице должны быть оборудованы автоматизированные рабочие места для персонала, обеспечивающие автоматизацию основных функциональных процессов.

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.

Прикладное программное обеспечение ориентировано на использование в конкретной предметной области и включает в себя множество разнообразных пакетов прикладных программ (текстовые редакторы, графические редакторы, электронные таблицы, системы управления базами данных, информационно-поисковые системы и др.).

Наиболее популярным русифицированным пакетом прикладных программ, позволяющим автоматизировать офисную работу, является Microsoft Office XP.

Любая гостиница осуществляет в процессе своей деятельности ряд стандартных операций с документами, таких как разработка различных документов, создание рекламы, факсов, писем и запросов, оформление отчетов, обработка прайс-листов, сбор и анализ данных. Microsoft Office XP содержит пакет стандартных программ, позволяющих выполнять основные действия с данными.

Помимо этого в деятельности гостиницы необходимо использовать ряд специализированных программных продуктов.

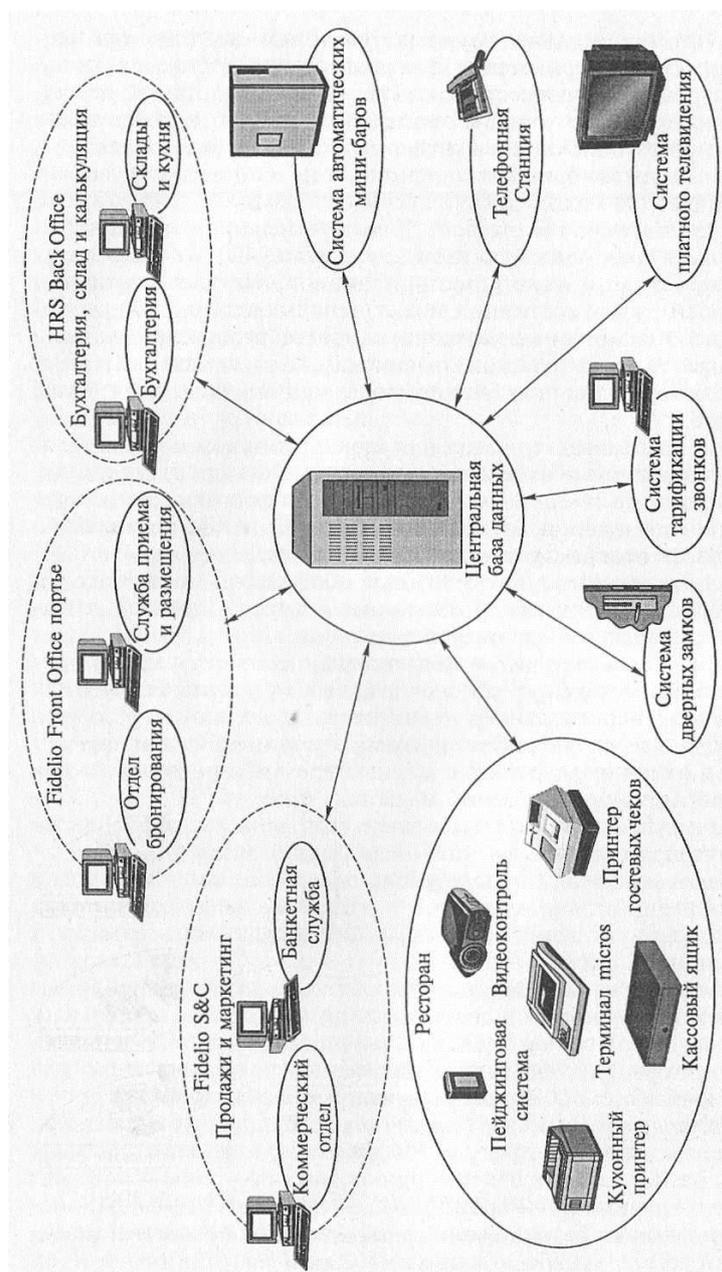


Рис. 6.21. Схема стандартного комплекса полной автоматизации гостиницы с использованием программно-аппаратных систем «Fidelio» и «Micros»

Деятельность гостиницы регламентируется правилами, нормами и указами как федерального значения, так и местными. Работать с ними помогают такие программы, как «Консультант», «Кодекс», «Гарант» и ряд других специализированных правовых систем.

Для ведения бухгалтерского учета и всех финансовых операций рекомендуется использовать программу «1С:Бухгалтерия», а также другие программы: «Парус», «Квэстор», «Инфо-бухгалтер», «БЭМБИ», «Бест», «Суперменеджмент» и др.

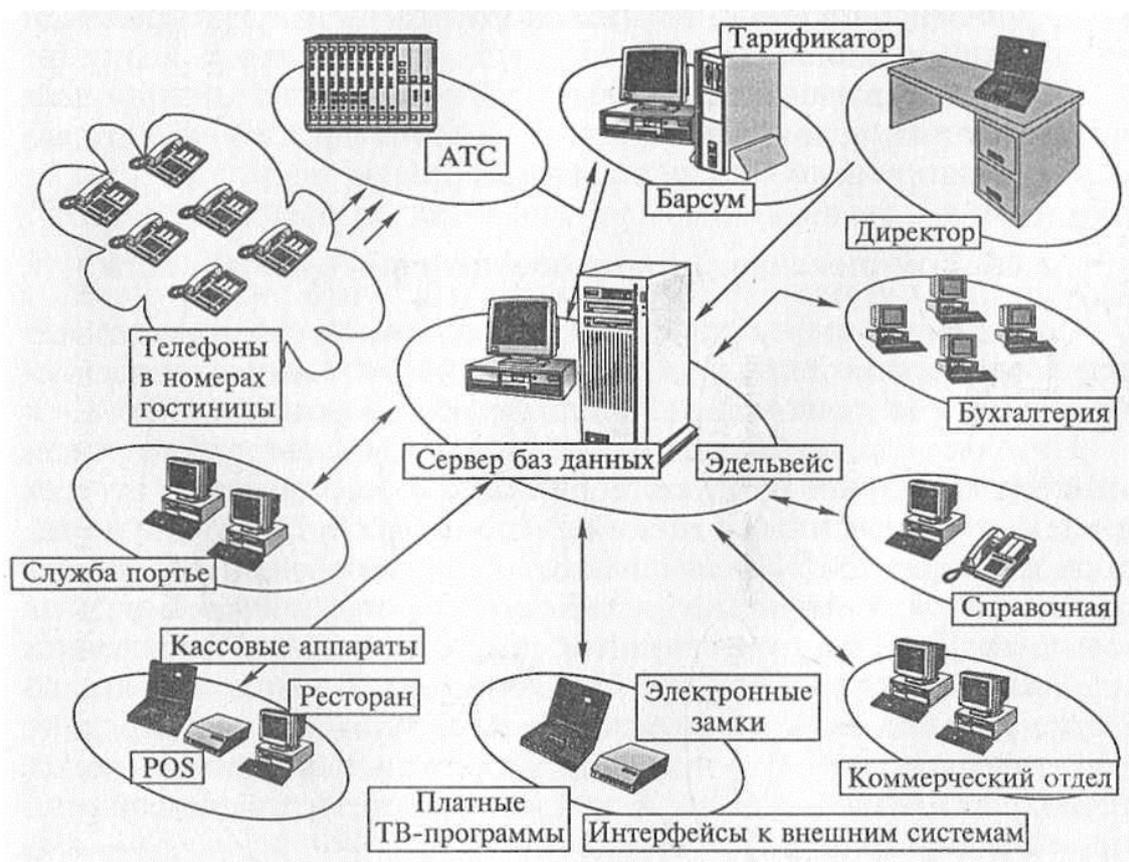


Рис. 6.22. Схема стандартного комплекса автоматизации гостиницы с использованием АСУ «Эдельвейс»

Необходимо автоматизировать также и другие службы гостиницы: складское хозяйство («Инфо-склад», «Товар»), работу ресторана.

Кроме того, на рынке существует ряд готовых программных средств, автоматизирующих деятельность гостиницы в целом, таких как «Русский отель», «Эдельвейс», «Невский портъе», «Fidelio» и др.

На рис. 6.21 приведена схема стандартного комплекса полной автоматизации гостиницы с использованием программно-аппаратных систем «Fidelio» и «Micros», предложенная компанией «HRS». Эта компания работает в России с 1991 г. Свыше 90 гостиничных предприятий пользуются продуктами компании «HRS», среди них — как входящие в международные гостиничные цепи, так и российские: «Невский палас», «Ренессанс Москва», «Балчуг Кемпински», «Президент отель», «Националь», «Аэростар», «Прибалтийская» и др.

Российская фирма «Рексофт» разработала стандартный комплекс автоматизации гостиницы с использованием АСУ «Эдельвейс», схема которого представлена на рис. 6.22. Приведенные системы охватывают все отделы и подразделения гостиницы: прием и

размещение гостей, бронирование через международную сеть Интернет, программы для склада, бухгалтерии, ресторанов и баров, банкетной службы, технического отдела, отдела продаж и маркетинга и многое другое.

Автоматизированные системы управления призваны защищать инвестиции и увеличивать прибыль за счет эффективного управления, планирования и снижения потерь.

Вопросы:

1. Из чего состоит инженерное оборудование гостиниц?
2. Расскажите о техническом подразделении инженерной службы.
3. Какая эксплуатация оборудования систем теплоснабжение?
4. Какие виды современного оборудования используются в гостиничном хозяйстве?
5. Система водоснабжения в гостиничном хозяйстве?
6. Эксплуатация оборудования систем канализации?
7. Поясните схема устройства внутренней канализации здания и дворовой канализационной сети.
8. Значения вентиляции и система эксплуатации оборудования систем вентиляции?
9. Как работает система кондиционирование воздуха и пыле удаление в гостничном хозяйстве?
10. Важность энергетическое хозяйство в гостинице?
11. Требования к лифтовому оборудованию гостиниц?
12. Современные системы телекоммуникационных систем в гостиничном хозяйстве и его важность?
13. Поясните схему стандартного комплекса автоматизации.
14. Какой принцип построения учрежденческой микросотовой сети?

Тема 7. Эксплуатация профессионально технологического оборудования в гостиничном хозяйстве.

Цель лекции: Общие понятия о эксплуатации профессионально технологического оборудования: моющих, чистящих, уборочных, прачечных служб и так далее.

План лекции:

1. Профессионально технологические оборудования в гостиничном хозяйстве
2. Применения чистящих – уборочных машин
3. Эксплуатация пылесосов для влажной и сухой уборки
4. Поломоечные машины и пылесосные оборудования
5. Эксплуатация профессионально технологического оборудования прачечных служб гостиницы
6. Оборудование услуг приема и размещение и их технологическая эксплуатация

1. Профессиональное технологическое оборудование

Гостиничный сервис включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития въездного туризма и внутреннего рынка туристских услуг, конкурентоспособность отечественного туризма на мировом рынке. Современный туристско-гостиничный комплекс представляет собой сложное предприятие, в котором заняты сотни людей и представлены десятки профессий, обеспечивающих обслуживание туристов. Эффективность и быстроту обслуживания, чистоту и экономичность сильно зависит от правильно выбранного профессионально технологического оборудования.

Современные отели оснащены сложным инженерно-техническим оборудованием, которое обеспечивает высокий уровень благоустройства, максимальные удобства и комфорт. Это оборудование состоит из следующих групп: санитарно-техническое (водопровод, канализация, холодное и горячее водоснабжение, отопление, вентиляция, кондиционирование воздуха, централизованное пылеудаление, мусоропровод, бельепроводы); энергоснабжение (освещение и силовые сети); лифтовое хозяйство (пассажирские, служебно-хозяйственные и грузовые лифты,

эскалаторы); слаботочные устройства и автоматика (телефонизация, радиофикация, пожарная охранная и служебная сигнализация).

Профессиональное технологическое оборудование используемое в гостиничном хозяйстве имеют общие правила, в условном порядке подразделяются на технологические, эксплуатационные, энергетические, конструктивные и экономические требования (табл-7.1).



Таблица-7.1. Общие требования, предъявляемые к технологическим оборудованию в гостиничном хозяйстве.

2. Применения чистящих – уборочных машин

Для уборки полов и напольных покрытий используют профессиональные уборочные машины и механизмы. Отличие таких уборочных машин от бытовых состоит прежде всего в ресурсе их работы, который увеличен благодаря использованию более дорогих износостойких материалов, а также в их производительности. Сила всасывания профессиональных пылесосов на порядок больше, чем бытовых.

По характеру производимых работ уборочные машины и механизмы подразделяются:

- на отсасывающие машины — пылесосы, убирающие пыль и мусор потоком воздуха, создаваемым вентилятором;
- подметальные машины и ковроты — для уборки всех видов полов с твердым покрытием, ковров и ковровых покрытий;
- полотно-поломоечные машины — для натирки и влажной очистки паркетных полов, шлифовки и полировки линолеумных пластиковых полов с одновременным отсосом пыли и мойкой пола;
- специальные машины — для мойки стен, инвентаря и оборудования номеров, санузлов, служебных помещений гостиницы и др.

По назначению уборочное оборудование можно подразделить на следующие виды:

- пылесосы для сухой уборки;
- пылесосы для влажной и сухой уборки;
- моющие пылесосы;
- пылесосы для чистки ковров;
- поломоечные машины;
- подметально-уборочные машины;
- пароочистители;
- аппараты для чистки водой высокого давления;
- оборудование для чистки фасадов.

В современных гостиницах хорошо зарекомендовало себя профессиональное уборочное оборудование немецких фирм «Karcher» и «Sorma», швейцарской фирмы «Wetrok», шведской фирмы «Electrolux» и др. В Европе оборудование этих фирм известно уже десятки лет. Все оборудование сертифицировано для применения

в Узбекистане. Отличительная особенность современных уборочных машин и механизмов — высокая производительность и экономичность, удобство и простота эксплуатации, надежность и эффективность в работе, современный дизайн и эргономичность.

Ковровые покрытия и паркет не любят влаги, особенно с моющими средствами. Сильно намоченные ковровые покрытия сохнут неделями, создавая благоприятную среду для развития болезнетворных бактерий. Основание покрытия при этом гниет, а частая химчистка способствует накоплению химических веществ, которые после высыхания устремляются в воздух вместе с пылью. По этим причинам чаще всего проводят сухую уборку помещений. Сухая пыль легче увлекается воздушным потоком.

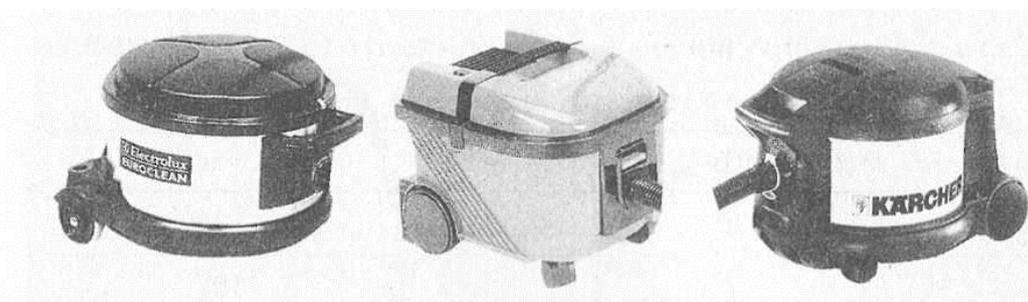


Рис-7.1. Пылесосы для сухой уборки

Пылесосы для сухой уборки предназначены для чистки текстильных напольных покрытий, уборки каменных полов и полов с деревянными или полимерными покрытиями.

Схема устройства пылесоса для сухой уборки представлена на рис-7.2. Загрязненный воздух засасывается через щель всасывающего шланга за счет разрежения, создаваемого турбиной. Воздух, попадая внутрь пылесоса, поступает в двухслойный бумажный фильтр, затем проходит через микрофильтр, фильтр защиты электродвигателя, выходной фильтр и выбрасывается в помещение.

Пылесосы для сухой уборки имеют следующие достоинства.

1. Система четырехкратной фильтрации воздуха: двухслойный бумажный фильтровальный пакет больших размеров, обеспечивающий продолжительную непрерывную работу пылесоса; фильтр защиты электродвигателя; выходной фильтр; дополнительно устанавливаемый микрофильтр, позволяющий довести степень удержания пыли для лиц, страдающих аллергией, до 99,997 %.

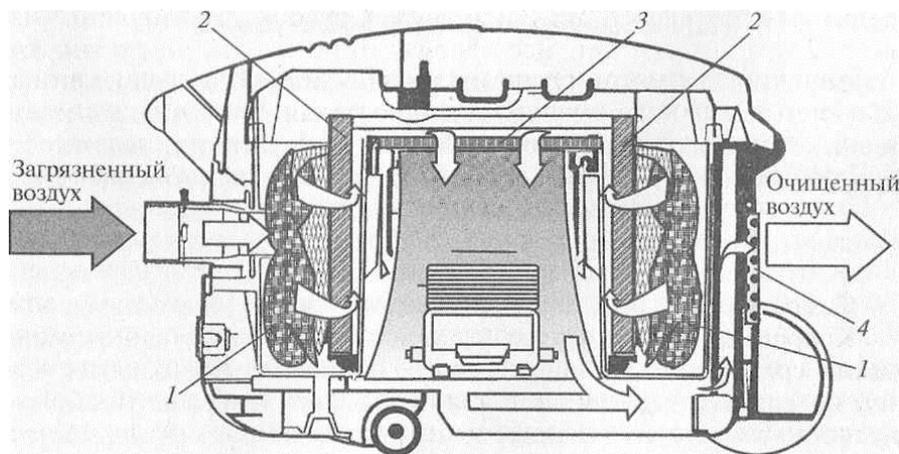


Рис-7.2. Схема устройства пылесоса для сухой уборки:

1 — двухслойный бумажный фильтровальный пакет; 2 — микрофильтр; 3 — фильтр защиты электродвигателя; 4 — выходной фильтр

2. Низкий уровень шума за счет использования звукоизолирующего корпуса; турбина защищена от вибраций и оснащена звукоизоляцией, электродвигатель установлен на виброгасящей подвеске.
3. Компактная конструкция: требуется минимум места для хранения, все принадлежности убираются в крышку.
4. Ударопрочный корпус.
5. Автоматическое сматывание кабеля.
6. Широкий выбор насадок и приспособлений.
7. При желании для еще более основательной чистки ковров можно использовать всасывающую щетку с электроприводом.

Таблица 7.2

Технические характеристики пылесосов для сухой уборки

Характеристика	Значение
Мощность, Вт	850- 1250
Масса, кг	8- 10
Вместимость резервуара, л	7- 15
Параметры вентилятора:	
расход воздуха, л/с	47-72
разряжение, мбар	202-257

3. Эксплуатация пылесосов для влажной и сухой уборки

Данные виды пылесосов предназначены для отсоса пыли и воды, отличаются высокой производительностью, простотой эксплуатации, надежностью, безопасностью, низким уровнем шума.

Пылесосы для влажной и сухой уборки изображены на рис. 7.4.

Пылесос состоит из двух секций: верхней съемной секции с панелью управления, фильтрами, турбиной и отверстием для удаления очищенного воздуха и нижней секции, представляющей собой бак для грязной воды с боковым отверстием вверху для подсоединения всасывающего шланга. Засасываемая шлангом пыль или жидкость поступает в бак для грязной воды. Крупная пыль и жидкость под действием силы тяжести падает вниз на дно бака, а мелкая пыль вместе с воздухом поступает в верхнюю секцию и проходит через систему фильтров. Пылесос конструктивно устроен таким образом, что влага не выводит электродвигатель турбины из строя, а фильтр даже при влажном всасывании остается сухим. Прошедший очистку воздух выбрасывается из пылесоса в помещение.

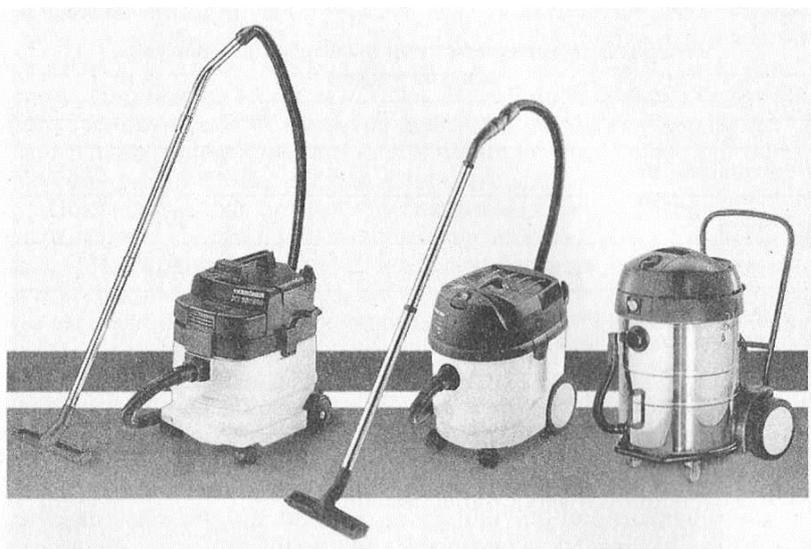


Рис-7.3. Пылесосы для влажной и сухой уборки

При наполнении бака пылесос автоматически отключается за счет электродов слежения за уровнем заполнения. После этого бак необходимо опорожнить, либо используя сливной шланг (находится в нижней части бака), либо путем опрокидывания, предварительно сняв верхнюю секцию пылесоса. Достоинствами таких пылесосов являются:

- «всеядность», т.е. всасывание любых загрязнений — воды, пыли и пр.;
- возможность сухого и влажного всасывания без смены фильтров и перерыва в работе;
- ручная или автоматическая очистка фильтра посредством пневматических толчков, что гарантирует постоянную высокую эффективность работы фильтра и долгий срок службы;
- высокая степень очистки благодаря большой фильтрующей поверхности;
- возможность полного использования бака, так как фильтр не находится в полости бака для грязной воды;
- автоматическое отключение пылесоса при наполнении бака;
- всасываемая вода и влага не выводят электродвигатель турбины из строя, поскольку на его охлаждение идет чистый сухой воздух через специальные диффузоры;
- богатый выбор принадлежностей и специальных комплектов, обеспечивающих разностороннее применение и компактное их размещение;
- корпус пылесоса выполнен из ударопрочного пластика или нержавеющей хромоникелевой стали;
- мобильность и удобство перемещения.

Таблица 7.3

Технические характеристики пылесосов для влажной и сухой уборки

Характеристика	Значение
Мощность, Вт	850-2000
Масса, кг	9-30
Вместимость резервуара, л	20-60
Параметры вентилятора:	
расход воздуха, л/с	50-60
разряжение, мбар	178-220

Технические характеристики пылесосов для влажной и сухой уборки приведены в табл. 7.3.

Моющие пылесосы предназначены для влажной чистки ковров, ковровых покрытий, обивки мягкой мебели, драпировок, стен, окон, потолков".

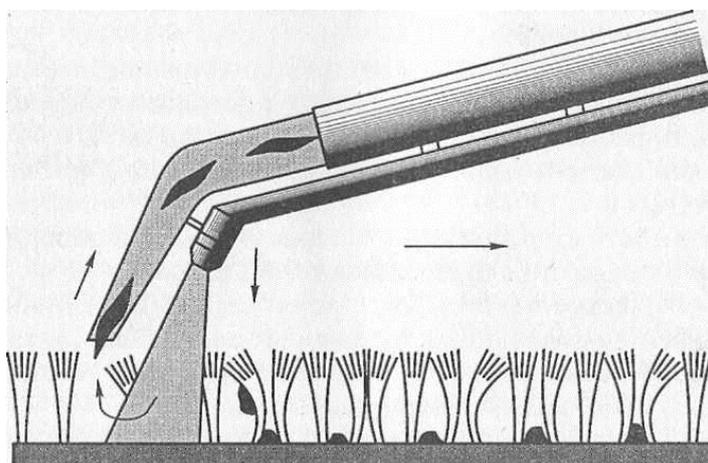


Рис-7.4. Принцип чистки ковра с использованием моющего пылесоса

По своей структуре текстильные покрытия отличаются от всех других видов покрытий своей объемностью. Это означает, что загрязнения скапливаются не только на поверхности, но и в глубине покрытия. Принцип чистки ковра с использованием моющего пылесоса изображен на рис-7.4. При такой чистке химический раствор впрыскивается под давлением в ворс ковра, растворяет грязь и затем сразу же отсасывается. В результате ковер промывается до основания. При сильных загрязнениях рекомендуется предварительное опрыскивание ковра моющим раствором для обеспечения возможности взаимодействия с грязью.

После промывки химическим раствором ковер необходимо промыть чистой водой, пропылесосить щеточным пылесосом и высушить. Из сказанного выше следует, что влажная очистка ковра — это кропотливая процедура, на которую может уйти не один час. До окончания полной просушки ковра крайне нежелательно хождение по нему.

Моющие пылесосы, изображенные на рис-7.6, имеют следующее устройство. В средней части пылесоса расположен турбонасос с панелью управления. По обе стороны от насоса расположены два бака: для чистой воды, в которую добавляется моющее средство, и для грязной воды. Опорожнение бака с грязной водой осуществляется путем его опрокидывания или через сливной шланг. Прозрачная крышка бака для грязной воды позволяет осуществлять визуальный контроль за заполнением бака.

Подогретый до 50 °С моющий раствор из бака подается по специальному шлангу к форсунке и под давлением разбрызгивается на участок ковра. Моющая жидкость проникает внутрь покрытия и

растворяет находящуюся в нем грязь. Жидкость с частичками грязи сразу же отсасывается всасывающей штангой с соответствующей насадкой и попадает в бак с грязной водой.



Рис-7.5. Моющие пылесосы

Таблица 7.4

Технические характеристики моющих пылесосов

Характеристика	Значение
Производительность, м ² /ч	10- 100
Мощность, Вт	1300-2000
Масса, кг	10-50
Емкость бака, л:	
для чистой воды	10-45
для грязной воды	9— 18
Количество распыления, л/мин	1 -5

При использовании моющей электрощетки с соплами для разбрызгивания моющего раствора эффективность очистки увеличивается, так как щеточный валок, вращаясь со скоростью до 2800 об/мин, вымывает грязь и механически прочесывает ковер по всей ширине.

Достоинства моющих пылесосов:

- благодаря широкому набору принадлежностей и насадок имеют широкий спектр действия;
- низкий уровень шума (компактный узел турбонасоса на резиновых втулках работает очень тихо и в случае неисправности легко заменяется);

- баки изготовлены из прочного, ударостойкого полиэфирного искусственного материала;
 - в баке не происходит образования пены благодаря автоматической дозировке пеногасителя;
 - высокая степень очистки, расчесывания и распрямления ворса;
 - компактность и удобство эксплуатации, маневренность.
- Технические характеристики моющих пылесосов приведены в табл. 7.4 (зависят от модели пылесоса).

Для основательной глубокой чистки ковровых и тканевых покрытий используются щеточные пылесосы. В щеточных пылесосах в дополнение к потоку всасываемого воздуха используется щетка с электроприводом. Тем самым обеспечивается улучшенное отделение сцепившихся частиц грязи, нитей и волос и их эффективное всасывание.

На рис-7.6 изображен пылесос для чистки ковров. Корпус пылесоса расположен вертикально и имеет в верхней части рукоятку для управления движением. В корпусе находится турбина и система фильтров: двухслойный бумажный фильтр, фильтр защиты электродвигателя турбины, выходной фильтр и дополнительно устанавливаемый микрофильтр. В нижней части пылесоса расположена щеточная головка с собственным электродвигателем. Воздушная смесь, содержащая частицы грязи, вычесанные щеткой, отсасывается через всасывающее отверстие, попадает в корпус пылесоса, а затем проходит через систему фильтров. Очищенный воздух выбрасывается в помещение.

Достоинства пылесосов для чистки ковров:

- высокая степень очистки ковровых и тканевых покрытий;
- распрямление ворса после прочесывания;
- система четырехкратной очистки воздуха;
- плоская и широкая форма щеточной головки позволяет работать вплотную к краю и даже вычищать пыль под мебелью;
- возможность подстройки щетки под любую высоту ворса благодаря устройству регулировки;
- могут быть использованы в качестве обычных пылесосов для сухой уборки.

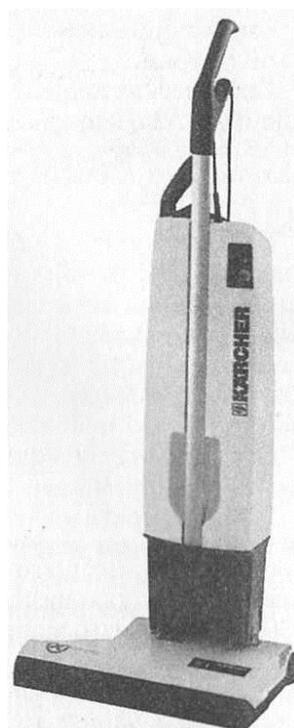


Рис-7.6. Пылесос для чистки ковров

Таблица 7.5

Технические характеристики пылесосов для чистки ковров

Характеристика	Значение
Мощность, Вт	1150 - 1250
Масса, кг	3,9 – 9,7
Вместимость резервуара, л	5 – 5,5
Параметры вентилятора: расход воздуха, л/с разряжение, мбар	43 180

4. Поломоечные машины и пылесосные оборудования

Поломоечные машины предназначены для мойки твердых напольных покрытий (линолеум, кафель, гранит, мрамор) внутренних помещений большой площади с применением специальных моющих средств. На полу периодически появляются черные следы от обуви, мазута, которые очень трудно удалить вручную, поэтому применение профессиональных положомоечных щеточных машин просто необходимо.

Фирмами-производителями разработан широкий ряд самоходных и буксируемых моделей положомоечных машин.

В зависимости от исполнения полумоечные машины оснащены роликовыми или дисковыми щетками, изображенными на рис. 2.44.

При использовании роликовых щеток давление прижатия к поверхности и число оборотов вращения щетки значительно больше, чем у дисковых щеток, что позволяет достигать более сильного воздействия на обрабатываемую поверхность. Машины с роликовыми щетками применяют при мойке и полировке гладких напольных покрытий, при обработке структурированных (неровных) поверхностей и при генеральной уборке. Машины с дисковыми щетками рекомендуется использовать для регулярной уборки гладких поверхностей.

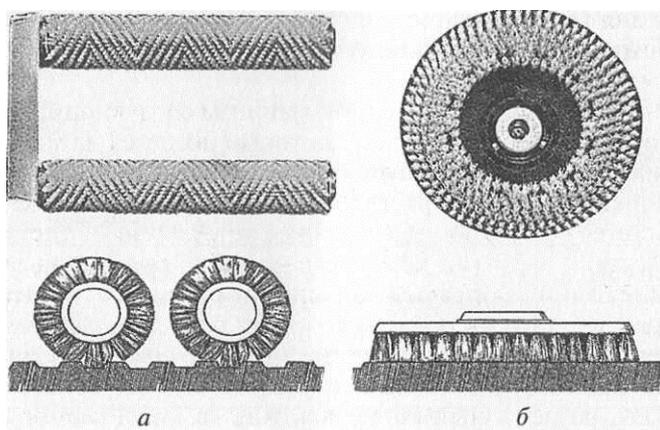


Рис-7.7. Виды щеток полумоечных машин:
а — роликовые; *б* — дисковые



Рис-7.8. Полумоечные машины

При эксплуатации роликовые щетки могут раздвигаться, увеличивая таким образом площадь обработки. Благодаря такой конструкции легко мыть пол под выступающим оборудованием,

мебелью, нависающим прилавком. Для традиционных дисковых машин некоторые участки помещения просто недоступны.

Поломоечные машины изображены на рис. 7.8.

Поломоечная машина состоит из следующих узлов и деталей:

- щеточные валики или дисковые щетки, приводимые в движение от индивидуального электродвигателя;
- бак для горячего моющего раствора, подаваемого по трубкам к щеткам;
- бак для грязной воды;
- всасывающее вакуумное устройство для сбора воды и грязи;
- панель управления.

Принцип работы полomoечной машины следующий: в бак заливается горячий моющий раствор, который подается на моющие щетки. При вращении щетки интенсивно воздействуют на поверхность пола, а моющий раствор растворяет имеющуюся грязь. За щетками располагается всасывающее вакуумное устройство, представляющее собой балку с щелью, в которую засасывается грязная вода. Всасывающие балки выбирают в зависимости от вида обрабатываемого пола. Грязная вода поступает в сборный бак. В некоторых моделях полomoечных машин применяется мембранный принцип: вместо двух разных баков для чистой и грязной воды используется один общий бак, разделенный на две части плавающей мембраной. Перед началом работы чистая вода занимает весь бак целиком. В процессе чистки грязная вода попадает в этот же бак по другую сторону мембраны, и мембрана, сдвигаясь, уменьшает объем отделения для чистой воды и увеличивает объем отделения для грязной.

Таблица 7.6

Технические характеристики полomoечных машин

Характеристика	Значение
Мощность, Вт	2,2 – 3,1
Масса, кг	15 - 55
Производительность, л/ч	150 - 600
Максимальная температура воды, °С	60
Давление, бар	10 - 130

Работая как фильтр, мембрана пропускает сквозь себя только чистую воду, пригодную для дальнейшего использования, что значительно увеличивает маневренность и время непрерывной работы аппарата, снижая его вес и уменьшая габаритные размеры. Достоинства поломоечных машин:

- легкость управления, возможность управления одной рукой;
- превосходное качество уборки, в том числе рельефных полов, за один проход, тем самым обеспечивается снижение временных и физических затрат на уборку;
- быстрая и легкая смена щеток;
- ручное управление подачей воды и приводом щеток;
- легкость обслуживания и ухода.

Подметальные машины предназначены для сбора и отсоса пыли, песка и мелкого мусора на закрытых и открытых территориях. Подметальные машины могут быть:

- ручными с механическим приводом для уборки небольших внутренних и внешних площадей;
- вакуумными с автоматическим приводом ходовой части (от аккумуляторных батарей или от бензинового двигателя);
- автоматизированными для уборки больших площадей.

В подметальных машинах могут использоваться следующие принципы подметания:

- обычный принцип (рис. 7.9, *а*), при котором мусор подается непосредственно в емкость, находящуюся перед подметальным валком; при этом степень наполнения емкости составляет 40-50%;
- принцип перебрасывания (рис. 7.9, *б*), при котором мусор благодаря высокой скорости вращения подметального валка перебрасывается через валик в находящуюся за ним емкость; степень наполнения емкости составляет 85—100 %.

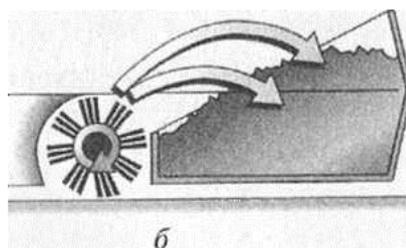
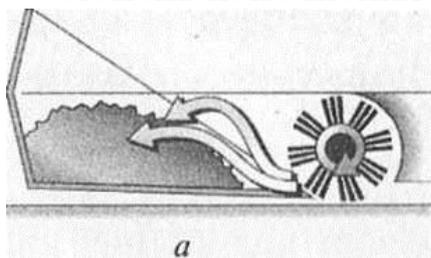


Рис-7.9. Принципы

подметания:

а- обычный принцип подметания; *б*-принцип перебрасывания.

На рис. 7.10, *а* изображена ручная подметальная машина с механическим приводом. В ней используется обычный принцип подметания.

Достоинствами ручной подметальной машины являются:

- незначительные усилия при перемещении и переносе;
- высокое качество подметания;
- отсутствие пыли при подметании благодаря фильтрации отходящего воздуха;
- противоударный нержавеющий корпус.



Рис-7.10. Подметальные машины:

а — ручная подметальная машина с механическим приводом; *б* — вакуумная подметальная машина с ручным управлением и аккумуляторным электроприводом; *в* — автоматическая подметально-всасывающая машина

На рис. 7.10, *б* изображена вакуумная подметальная машина с ручным управлением и аккумуляторным электроприводом. В этой машине используется обычный принцип подметания или принцип перебрасывания. К достоинствам этой машины относятся следующие:

- неусттомительная работа благодаря автоматическому приводу;
- эффективная система фильтрации и отсоса, предотвращающая завихрение пыли и обеспечивающая степень фильтрации более 99%;

- ударопрочный корпус;
- большая емкость для мусора;
- бесшумность работы электродвигателя;
- идеально подходит для уборки небольших и средних площадей снаружи и внутри.

Автоматическая подметально-всасывающая машина изображена на рис. 7.10, в. Это очень маневренная и экономичная машина с сиденьем для водителя, не поднимающая пыли при подметании, предназначенная для уборки больших площадей.

Аппараты для чистки высоким давлением без подогрева воды, изображенные на рис. 7.11, предназначены для быстрого и эффективного удаления грязи, известкового налета, накипи, кальцинированных отложений, ржавчины.



Рис-7.11. Аппараты для чистки высоким давлением без подогрева воды

Таблица 7.7

Технические характеристики аппаратов для чистки под высоким давлением без подогрева воды

Характеристика	Значение
Мощность, Вт	2,2-3,1
Масса, кг	15-55
Производительность, л/ч	150-600
Максимальная температура воды, °С	60
Давление, бар	10-130

Аппараты используются также для пескоструйной обработки и прочистки труб.

Аппараты для чистки высоким давлением, с подогревом воды, изображенные на рис. 7.12, используются для очистки зданий, оборудования, транспорта, высокоэффективны в борьбе с масляными и жировыми загрязнениями.

Применение мощной струи горячей воды или пара в сочетании с высоким давлением приводит к существенному увеличению эффективности очистки.

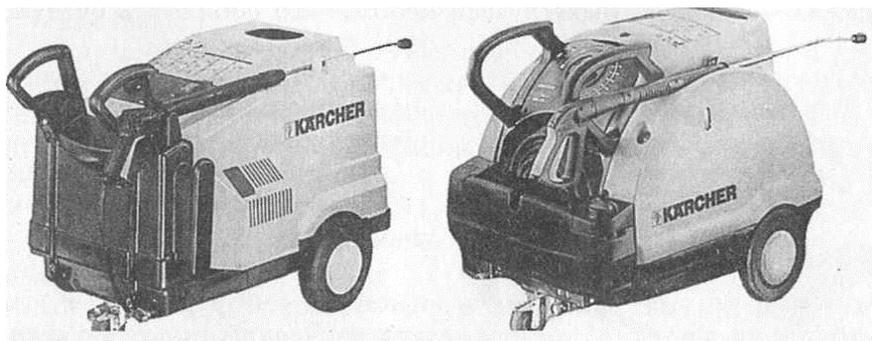


Рис-7.12. Аппараты для чистки высоким давлением с подогревом воды

Таблица 7.8

Технические характеристики аппаратов для чистки высоким давлением с подогревом воды

Характеристика	Значение
Мощность, Вт	300-1800
Масса, кг	2,2-8,2
Производительность, л/ч	80-150
Максимальная температура воды, °С	80
Максимальная температура пара, °С	140
Давление, бар	100-180

Достоинствами таких аппаратов являются:

- высокая эффективность очистки;
- простота в управлении;
- удобство подключения;
- широкий набор принадлежностей и чистящих средств.

Пароочиститель — это идеальное средство для ежедневной очистки в стерильных зонах, сочетающее в себе очистку с дезинфекцией без применения химических средств.

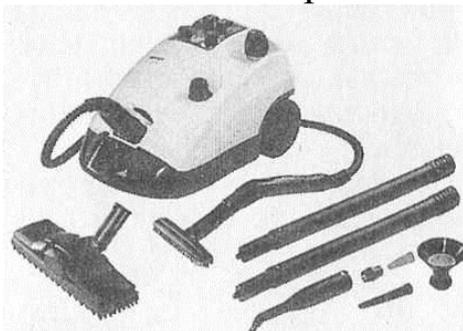


Рис. 7.13. Пароочиститель

Таблица 7.9

Технические характеристики пароочистителей

Характеристика	Значение
Мощность нагрева, кВт	2,2
Масса, кг	7,5
Температура пара, °С	150
Давление пара, бар	3,8

При работе с уборочными машинами и механизмами во избежание несчастных случаев необходимо соблюдать следующие правила:

- четко следовать требованиям инструкции по эксплуатации оборудования;
- не работать с оборудованием в мокрых перчатках или мокрыми руками;
- не передвигать и не переносить оборудование за электрический шнур, воздушный шланг или другие части;
- не прикасаться к открытым токоведущим частям электрооборудования во избежание поражения электрическим током;⁹⁶
- не оставлять без присмотра включенные электроприборы;
- не пользоваться неисправным оборудованием;
- не включать оборудование в сеть с другим уровнем напряжения;
- при отключении из сети не выдергивать за шнур, а выключить за вилку, придерживая розетку рукой;
- при обнаружении неполадок в работе механизма сразу же выключить кнопку пуска и отключить прибор из сети;

5. Эксплуатация профессионально технологического оборудования прачечных служб гостиницы

Процесс обслуживания в гостиницах включает в себя работу с постельным, столовым бельем и одеждой. Для этих целей в гостиницах оборудуют прачечные.

Прачечная включает в себя следующие участки:

- участок грязного белья;
- участок стирки;
- гладильное отделение;
- бельевая;
- отделение бытового обслуживания гостей.

Собранное в специальные мешки использованное постельное и столовое белье поступает в накопитель для грязного белья. Операторы стиральных машин отвозят накопившееся белье в специальных тележках в прачечную на участок грязного белья.

В прачечной грязное белье сортируют и раскладывают по разным тележкам. Каждая тележка взвешивается и отвозится на участок стирки.

Когда набирается необходимое количество белья, оператор загружает его в стиральную машину, где оно стирается по определенной программе в зависимости от типа, цвета и материала. Затем белье отжимается, выгружается из стиральной машины и перекладывается в сушильную машину. Постельное и столовое белье вынимается из сушильной машины чуть влажным, чтобы его легче было гладить. Полотенца вынимаются из машины совершенно сухими, так как их не гладят.

Высушенные полотенца сортируют по видам (для рук, ног, лица, банное) и складывают вручную.

Вынутое из сушильной машины постельное и столовое белье особым образом трясут, подготавливая его для глажения. Пододеяльники, скатерти и простыни складывают пополам и пропускают через гладильную и складывающие машины. Эти операции выполняют в гладильном отделении операторы гладильных машин.

Сложенные комплекты постельного белья развозчик белья укладывает в тележки вместе с полотенцами и развозит по бельевым, расположенным на этажах. Столовое белье отвозят в бельевую ресторана.

Сотрудники прачечной выполняют множество следующих трудоемких операций:

- сортировка;
- стирка и отжим;
- крахмаление;
- химическая чистка и обработка;
- глажение;
- складывание.

Для автоматизации производственного процесса в прачечной используют разнообразные машины и механизмы, значительно упрощающие и облегчающие труд работников прачечной.

В прачечной гостиницы используется следующее оборудование:

- стирально-отжимные машины;
- сушильные машины;
- машины для химической обработки изделий из тканей;
- гладильные машины, прессы;
- пароманекены;
- складывающие машины.

Крупнейшими производителями оборудования для прачечных в мире являются «Uni Mac» (США), «BMM Weston Ltd», «HJ Weir Engineering Co Ltd» (Великобритания), «Primus» (Бельгия) и др.

Используемые в современных гостиницах автоматические стирально-отжимные машины имеют следующие узлы (рис. 7.14):

- станина;
- корпус;
- бак;
- барабан с загрузочным люком;
- дозатор моющих средств;
- устройство привода;
- программирующее устройство;
- устройство для нагрева воды.

Корпус стиральных машин изготовлен из высококачественной нержавеющей стали. Корпус устанавливается на прочной стальной станине. Крепление корпуса к станине может быть жестким, неподрессоренным. При этом требуется крепление станины к фундаменту для уменьшения вибрации во время работы. Большинство промышленных стиральных машин поддрессорены и имеют

мощную систему подвески с пружинными амортизаторами, эффективно снижающими вибрацию.

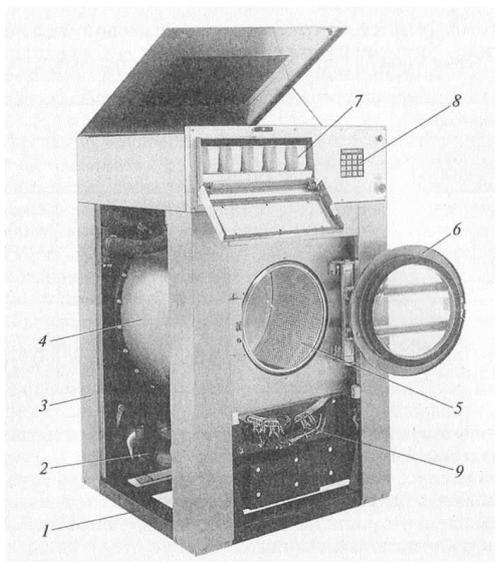


Рис. 7.14. Схема устройства стирально-отжимной машины:

1 — станина; 2 — устройство привода; 3 — корпус; 4 — бак; 5 — барабан; 6 — загрузочный люк; 7 — дозатор моющих средств; 8 — программирующее устройство; 9 — устройство для нагрева воды

Таблица 7.10

Технические характеристики автоматических стиральных машин на примере фирмы «Primus»

Характеристика	F22	F33	F40	F55
Масса загружаемого сухого белья, кг	22	33	40	55
Подогрев	Электрический, пар	Электрический, пар	Электрический, пар	Электрический, пар
Число оборотов отжима, об/мин	850	845	830	830
Масса нетто, кг	585	1366	1466	1566
Размеры (высота/ширина/глубина)	1640/985/1075	1902/1190/1220	1902/1190/1430	1902/1190/1610

Внутри корпуса находится бак, в который подается холодная и горячая вода для стирки. Подогрев осуществляется электронагревательным элементом или паронагревательным устройством, расположенным в нижней части бака.

Моющие средства поступают в бак из специального дозатора, расположенного в верхней части машины. Дозатор изготовлен из нержавеющей стали и состоит из нескольких съемных отделений. По специальным трубам жидкие моющие средства подаются в нижнюю часть бака. На протяжении всего цикла стирки в строго определенные моменты времени жидкое мыло смешивается с водой на самом дне бака. Таким образом исключается прямой контакт моющих средств с бельем и возможное повреждение последнего. Холодная вода для охлаждения подается точно таким же путем, что позволяет избежать термического удара — одной из основных причин усадки изделий и сморщивания тканей. Дозирование моющих средств осуществляется автоматически.

В нижней части бака находятся сливной клапан и сливной шланг для быстрого слива воды.

Грязное белье загружается через загрузочный люк в перфорированный барабан, размещенный внутри бака. В зависимости от модели в барабан может вмещаться от 7 до 55 кг белья. Люк имеет большой размер, оснащен высокопрочными петлями и может открываться на 180°, что значительно облегчает процесс загрузки-выгрузки.

Внутри барабана, имеющего достаточно большой диаметр, закреплены ребра жесткости, которые облегчают процесс перемешивания белья в ходе обработки, уменьшают его сминаемость и улучшают качество стирки.

Барабан получает вращение от двухмоторного привода, обеспечивающего несколько режимов скорости: стирка, предварительный отжим, окончательный отжим и др. Скорость вращения барабана во время стирки составляет 36 - 42 об/мин, а при отжиме — 400 - 1000 об/мин в зависимости от модели машины. Некоторые модели стирально-отжимных машин оснащаются двигателем с частотной регулировкой, что дает возможность устанавливать любую скорость вращения.

Режимы работы стиральной машины устанавливаются автоматически с помощью программирующего устройства. Программирующие устройства бывают трех типов:

- автоматическое программное устройство с 15 клавишами предлагает 5 стандартных программ стирки (некрашенные ткани, крашенные ткани, синтетика, нейлон, шерстяные ткани) и дополнительные программы, такие как накрахмаливание, отбеливание и пр.;
- программное устройство на перфокартах обеспечивает широкий спектр задаваемых программ;
- электронное устройство программирования с микропроцессором позволяет свободно устанавливать продолжительность цикла стирки, температурный режим, уровень воды в баке, количество полосканий и отжимов, контролировать подачу моющих средств и т. д.

Микропроцессор программируется очень просто — путем ответа на вопросы, высвечивающиеся на дисплее. Двухстрочный или однострочный дисплей сопровождает процесс исполнения программы пояснительными надписями на выбранном языке. В ходе работы можно вносить изменения в заданные параметры. Микропроцессор оснащен диагностической системой, сигнализирующей о неполадках и дающей их описание.

На рис. 7.15 изображена стирально-отжимная машина на примере фирмы «Primus».

В прачечных гостиниц могут быть использованы также гигиенические стиральные машины барьерного типа, особенность конструкции которых заключается в том, что грязное белье загружается с одной стороны машины (спереди), а чистое белье извлекается с противоположной стороны (сзади). Применение гигиенических стиральных машин позволяет разделить помещение прачечной на две зоны: грязную и чистую, как показано на рис. 7.16. Такой принцип работы обеспечивает самый высокий уровень гигиены. Все элементы контроля и управления, а также все подключения находятся на грязной стороне машины. Дверки загрузки и дверки для извлечения чистого белья нельзя открывать одновременно. Этим предотвращается любая возможность контакта чистой и грязной сторон.

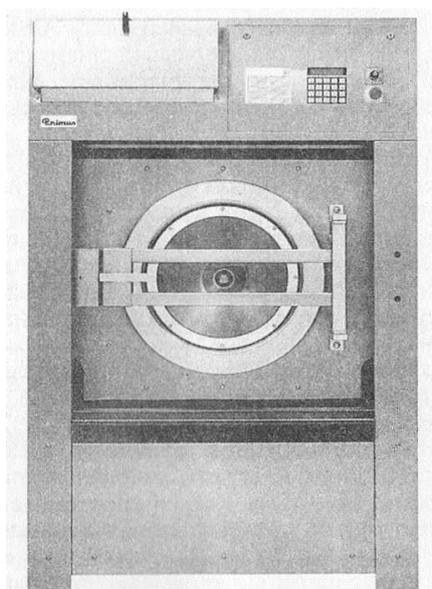


Рис-7.15. Стирально-отжимная машина «Primus»

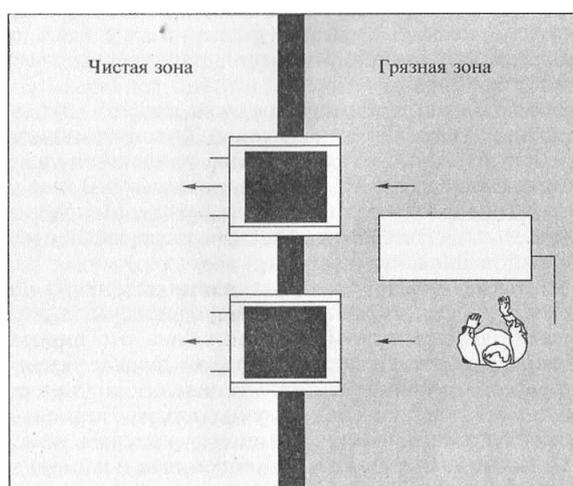


Рис-7.16. Планировка помещения прачечной при использовании гигиенических стиральных машин

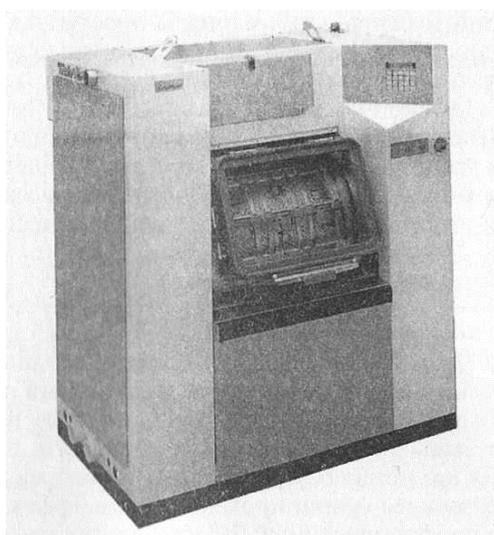


Рис-7.17. Гигиеническая стиральная машина «Primus»

Технические характеристики автоматических стиральных машин «Primus»

Характеристика	МВ22	МВ33	МВ44	МВ66
Масса загружаемого сухого белья, кг	26	33	44	66
Подогрев	Электрический, пар	Электрический, пар	Электрический, пар	Электрический, пар
Число оборотов отжима, об/мин	960	960	915	915
Масса нетто, кг	940	1040	1190	1340
Размеры (высота/ширина/глубина)	1550/1350/900	1550/1500/900	1600/1550/1100	1600/2100/1100

Промышленные стиральные машины просты в обслуживании и надежны в эксплуатации. Все детали машины легко заменяемы благодаря тому, что боковые, передняя и задняя панели съемные.

Все машины оснащены устройством разбалансировки. Если во время отжима машина разбалансируется, т. е. выйдет из равновесия, то отжим моментально приостановится и масса белья перераспределится внутри барабана, после чего процесс отжима возобновится.

В прачечных для сушки белья используют барабанные сушилки.

Влажное белье закладывается через загрузочный люк в перфорированный барабан сушилки, изготовленный из нержавеющей стали. Внутри барабана имеются ребра жесткости, благодаря которым во время вращения барабана белье встряхивается, перераспределяется и процесс сушки проходит более эффективно. Через вращающийся перфорированный барабан пропускается поток воздуха, нагретого до определенной температуры электронагревательными элементами или паронагревателем.

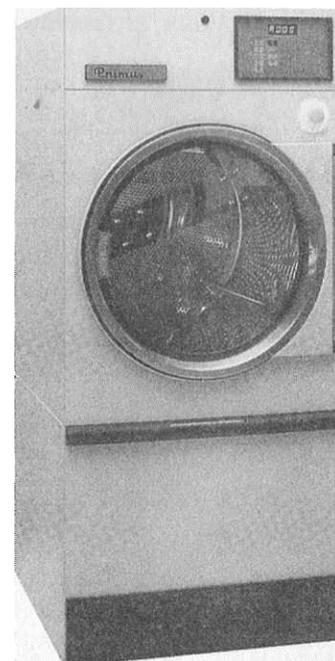


Рис-7.18. Барабанная сушилка «Primus»

Технические характеристики различных моделей барабанных сушилок

Характеристика	DA9	DA11	DA13	DAI 5
Масса загружаемого влажного белья, кг	8	10	11	14
Подогрев	Электрический, пар	Электрический, пар	Электрический, пар	Электрический, пар
Барабан	Нержавеющая сталь	Нержавеющая сталь	Нержавеющая сталь	Нержавеющая сталь
Масса нетто, кг	57	149	158	165
Размеры (высота/ширина/глубина)	1097/683/711	1622/711/987	1622/711/1140	1622/800/1140

Машина имеет двухмоторный привод, позволяющий устанавливать различные режимы сушки.

Режимы сушки задаются устройством программирования.

Барабанная сушилка «Primus» изображена на рис. 7.18. Технические характеристики различных моделей барабанных сушилок приведены в табл. 7.12.

Для глажения постельного и столового белья, одежды другого белья используют сушильно-гладильные катки.

Гладильные катки оснащены нержавеющей хромированным валом диаметром 350, 500 мм с высоким уровнем чистоты поверхности. Тем самым предотвращается возможное возникновение пятен ржавчины на белье. Вал обладает высокой теплопроводностью. Разогрев вала до определенной температуры осуществляется электро-, газо- или паронагревателем.

Вал приводится во вращение от механизма привода. В некоторых моделях гладильных катков используется электродвигатель с частотным управлением, благодаря чему скорость глажения катка можно изменять от 0,8 до 8,0 м/мин.

На 300° по длине окружности вала его окружают гладильные ремни, которые приводятся в движение специальными цилиндрами. Благодаря ремням белье плотно прижимается к поверхности вала.

Гладильные катки имеют встроенное вкладывающее устройство, облегчающее заправку белья в машину, и устройство для продольного складывания выглаженных изделий.

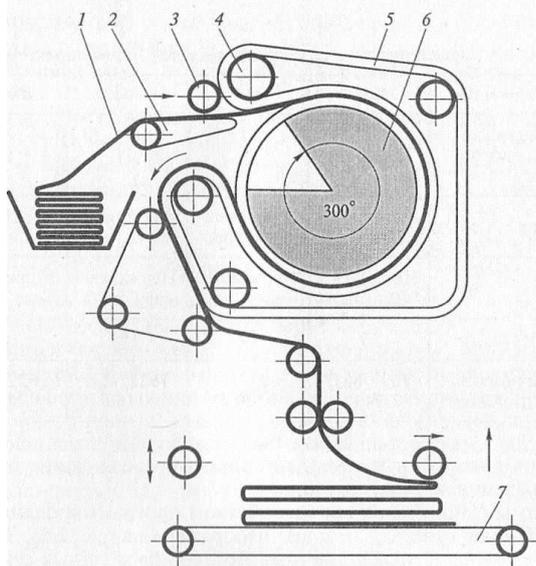


Рис-7.19. Технологическая схема работы гладильного катка с подсушиванием:

1 — белье; 2 — питающий столик вкладывающего устройства; 3 — прижимной валик; 4 — цилиндр; 5 — гладильный ремень; 6 — гладильный вал; 7 — устройство для продольного складывания

Белье подается на питающий столик вкладывающего устройства с прижимным валиком. Прижимной валик равномерно по всей длине захватывает изделие и подводит его к цилиндру с гладильными ремнями. Затем белье зажимается между гладильными ремнями и разогретой поверхностью гладильного вала, подсушивается, разглаживается и поступает в устройство для продольного складывания.

Гладильные катки имеют устройство программного управления, предлагающее 20 постоянных программ работы.



Рис-7.20. Гладильный каток с подсушиванием «Primus»

Технические характеристики гладильных катков «Primus»

Характеристика	Гладильные катки	
	I 25-100, 120, 140	I 30- 160
Диаметр цилиндра, мм	250	300
Длина цилиндра, мм	1000, 1200, 1400	1600
Подогрев	Электрический	Электрический
Масса нетто, кг	110, 118, 126	248
Размеры (высота/ширина/глубина)	1005/420/1400, 1600, 1800	1060/500/2200

В качестве добавочных модулей к гладильно-сушильным каткам могут быть установлены:

- устройство для поперечного складывания изделий (рис. 7.21, *а*);
- штабелирующее устройство (рис. 7.21, *б*).

Монтаж, ремонт и техническое обслуживание оборудования прачечных осуществляет фирма-производитель или ее специальный представитель. Во время работы на таком оборудовании необходимо придерживаться общепринятых правил охраны труда и инструкций по эксплуатации каждого конкретного вида оборудования.

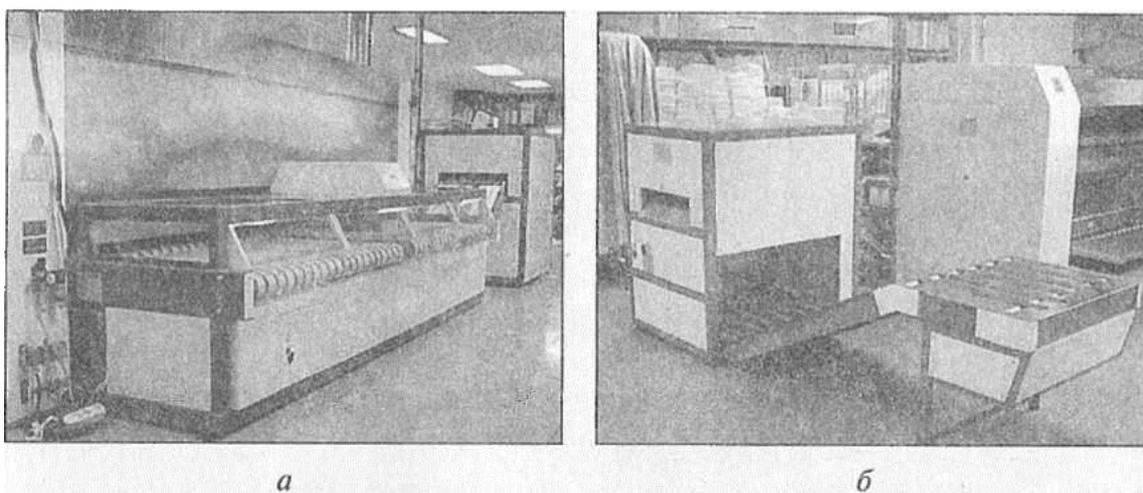


Рис 7.21. Устройства для складывания и штабелирования белья:

- а* — устройство для поперечного складывания изделий;
- б* — штабелирующее устройство

6. Оборудование службы приема и размещения

Служба приема и размещения является первым подразделением, с которым знакомится гость, приезжая в гостиницу. Служба приема и размещения располагается на первом этаже гостиницы, в вестибюле, и является своего рода визитной карточкой гостиницы. Впечатления, полученные гостем от работы этой службы, формируют отзывы о качестве обслуживания в гостинице в целом.

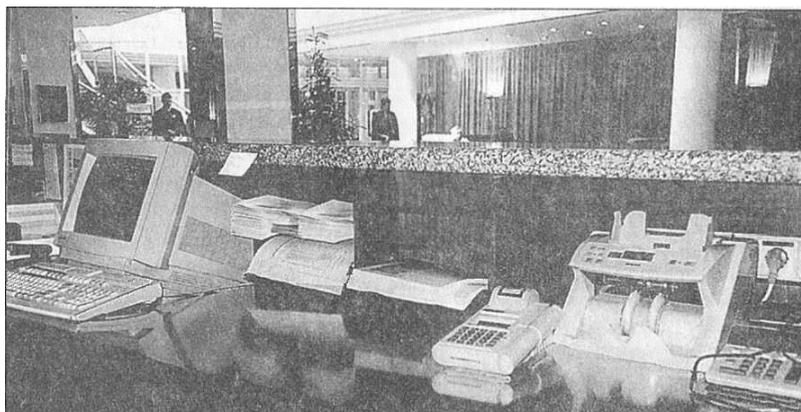


Рис-7.22. Автоматизированные рабочие места персонала службы приема и размещения

Основными функциями службы приема и размещения являются: бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение гостей, оформление расчетов за проживание и дополнительные услуги, предоставление различной информации.

В состав службы входит следующий персонал: администраторы, портье, оператор механизированного расчета, работник паспортного стола. Рабочие места работников расположены за стойкой, отделяющей службу приема и размещения от вестибюля.

В современных гостиницах все рабочие места в службе приема и размещения автоматизированы и подключены к локальной компьютерной сети, что облегчает взаимодействие этой службы с другими службами и отделами, сокращает количество времени для обеспечения коммуникаций и позволяет работать более эффективно.

На рабочих местах в службе приема и размещения установлено следующее оборудование:

- персональные компьютеры и периферийные устройства;
- контрольно-кассовые машины (ККМ);
- комплекс оборудования для кодирования электронных ключей.

Персональный компьютер выполняет такие важные функции, как накопление, хранение и обработка информации, формирование базы данных, создание, обработка и печать документов, необходимых для функционирования гостиницы.

Выбирать компьютер следует на основании того, какой процессор в нем установлен.

Широко известными производителями персональных компьютеров являются такие фирмы, как «IBM», «Compaq», «Apple», «Dec», «Dell» и др.

Помимо персонального компьютера необходимо наличие различных периферийных устройств, таких как сканер, принтер, модем, ксерокс, факс и др.

В настоящий момент практически невозможно представить себе гостиничное предприятие без выхода в глобальную сеть Интернет. Для обеспечения подключения к ней необходимо наличие модема. *Модем* — это устройство прямого и обратного преобразования сигналов в форму, принятую для использования в данном канале.

Факсимильная связь — процесс дистанционной передачи неподвижных изображений и текста; основной ее функцией является передача документов с бумажных листов отправителей на бумажные листы получателей. По существу факсимильный способ передачи информации заключается в дистанционном копировании документов.

Факсимильный аппарат состоит из следующих функциональных частей:

- сканер, обеспечивающий считывание сообщения с листа бумаги и ввод его в электронную часть аппарата;
- приемопередающая электронная часть (обычно модем), обеспечивающая передачу сообщения адресату и прием сообщения от другого абонента;
- принтер, печатающий принятое сообщение на листе рулонной или обычной бумаги.

Наиболее распространенными современными факсимильными аппаратами являются аппараты термографического типа — они недорогие и имеют хорошие характеристики.

Все расчеты с гостями за предоставленные услуги производятся на автоматизированных рабочих местах, оснащенных контрольно-кассовыми машинами.

Применяемые для расчетов с гостями контрольно-кассовые аппараты должны быть включены в Государственный реестр и разрешены к использованию.

В последние годы в гостиницах устанавливают современные кассовые аппараты импортного и отечественного производства, которые способны выполнять большое количество функций при расчете с гостями, по учету и контролю кассовых операций.

Расчеты с гостями осуществляются с помощью электронных ККМ, созданных на базе IBM-совместимых компьютеров, производящих прием платежей за наличный расчет и кредитными картами.

ККМ, регистрируя факт оплаты покупателем услуги, формирует два документа: чек, отдаваемый покупателю, и контрольную ленту — общий журнал всех проведенных операций. Контрольная лента хранится как документ строгой отчетности для контроля оборота.

Широкие возможности современной техники и технологии позволяют предусмотреть в составе ККМ фискальную память — комплекс аппаратно-программных средств для сохранения итоговых данных о работе в течение каждого дня или смены. Одновременно с выводом на печать итоговых данных за день или смену происходит запись их в фискальную память для длительного хранения.

Включение фискального режима в ККМ производится налоговым инспектором при ее регистрации в налоговых органах.

Фискальная память ККМ упрощает процедуру предоставления данных для налоговых органов.

Все ККМ с фискальной памятью вносят в Государственный реестр ККМ с обязательной буквой Ф или F в конце наименования.

Если проблемы с фискальной памятью в классических автономных ККМ решены, то организация фискальной памяти в сложных компьютерно-кассовых системах требует специальных решений, одним из которых является использование в таких системах нового класса ККМ — фискального регистратора. В гостиницах расчеты могут производиться на автоматизированных рабочих местах, оснащенных фискальными регистраторами типа SPARK и АЗИМУТ-РФ.

Существует несколько классов ККМ, которые отличаются по цели и функциональности:

- автономные;
- пассивные системные;

– активные системные.

В автономных ККМ расширение их функциональных возможностей достигается только за счет подключения дополнительных устройств ввода-вывода. Автономные ККМ устанавливают в гостиницах, не использующих современные информационные технологии.

Пассивные системные ККМ подключают к локальной компьютерной сети. Они работают в автоматизированной системе, но не имеют возможности управлять этой системой. К этому виду ККМ можно отнести «АМС-100Ф», «Элвес-0103 Ф», «Электронмаш-NCR2113», «ЗИХ-GOLD260 Ф», «Samsung ER 4615RF», «Samsung ER-250 RF» и др.

Активные системные ККМ имеют возможность работать в автоматизированной системе, управляя при этом работой системы. К этому классу ККМ относятся кассовые терминалы и POS-терминалы: «ABC POS Terminal System II», «MICROS 1700», «MICROS 2000», «MICROS 2700», «MICROS 3700», «MICROS 8700» и др.

Современная электронная ККМ представляет собой сложную счетно-суммирующую и чекопечатающую машину, состоящую из большого количества деталей, узлов и механизмов.

ККМ имеют следующие основные узлы:

- устройство ввода;
- устройство индикации;
- оперативно-запоминающее устройство;
- чекопечатающее устройство;
- замок режимов и ключи;
- кожух;
- базис;
- тумблер;
- электропривод.

Устройство ввода представляет собой клавиши для набора сумм, номера счетчика, номера и пароля кассира, программирования заголовка чека, клавиши сброса, коррекции, аннулирования, предварительного и общего итога.

В односчетчиковых машинах имеется одна пусковая клавиша для включения машины, а в многосчетчиковых количество клавиш включения соответствует количеству секционных суммирующих счетчиков.

Устройство индикации состоит из двух индикаторов (для кассира и покупателя) и показывает суммы, проведенные через кассовый аппарат, номер секции, сумму взноса покупателей и сдачу и т.д.

Оперативно-запоминающее устройство предназначено для подсчета выручки и контроля. Оно состоит из суммирующих, контрольных и операционных счетчиков. Суммирующие счетчики служат для учета нарастающим итогом поступающих в кассу денег. Контрольные счетчики служат для контроля работы на кассовой машине и предупреждения злоупотреблений. Операционные счетчики подсчитывают количество операций, проведенных по кассовым машинам. Они могут подсчитывать общее количество выданных чеков, количество чеков, выданных по отделам, и т.д.



Рис-7.23. Электронная контрольно-кассовая машина
«SamsungER4615RF»

Чекопечатающее устройство (принтер) предназначено для печатания и выдачи чека и печатания реквизитов на контрольной ленте. Оно расположено в левой части кассового аппарата и состоит из печатающих дисков, механизма окрашивания, устройства чековой ленты, устройства для намотки контрольной ленты (катушки).

Замки и ключи предназначены для запираания кассовой машины, отдельных ее частей, снятия показаний с суммирующих счетчиков, для перевода суммирующих счетчиков на нули, для тестирования, программирования.

Кожух покрывает внутренние части кассового аппарата. Он устанавливается на базисе (постаменте). Внутри базиса расположен денежный ящик, который имеет несколько ячеек для бумажных и

металлических денег. Некоторые аппараты имеют съемный базис с денежным ящиком.

На рис. 7.23 изображена электронная контрольно-кассовая машина «SamsungER4615RF». Она имеет:

- принтер двухсекционный матричного типа;
- раздельную печать чека и контрольной ленты (ширина ленты 45 мм);
- автоматическое отслеживание времени в 24-часовом формате и даты с выводом этих данных на принтер при печати чека;
- фискальную память с возможностью записи в нее до 3000 ежедневных отчетов;
- возможность работы четырех кассиров с накоплением результатов работы каждого;
- возможность присвоения каждому кассиру секретного кода (пароля);
- программируемые пароли регистров;
- четыре программируемых налога;
- программируемые процентные скидки, надбавки, денежные скидки;
- проведение многочекковых операций;
- операции аннулирования покупок и отмены;
- режим калькулятора;
- необнуляемые общий итог и счетчик количества проведенных итогов с гашением;
- электроуправляемый денежный ящик и т.д.

Посредством интерфейсов кассовый терминал соединяется с компьютерной сетью гостиницы.

В номерах гостиниц высоких категорий с целью обеспечения максимальной безопасности гостей устанавливают электронные замки, которые могут быть открыты только электронными ключами. *Электронный ключ* представляет собой пластиковую магнитную карту с индивидуальным кодом.

Электронные ключи (карты) изготавливаются по специальной технологии, гарантирующей абсолютную точность и совместимость со считывающим устройством каждого замка. Материал, из которого изготовлен ключ, не накапливает статическое электричество, не подвержен влиянию пыли и влажности, устойчив к механическим воздействиям.

Информация для замка включает в себя номер индивидуального кода замка, время и даты поселения и выезда гостя, что позволяет предотвратить проникновение в номер постороннего человека или человека, срок проживания которого уже истек.

Вопросы:

1. Какими видами сложно технологическими оборудованьями оснащены гостиницы?
2. Какие имеются общие требования, предъявляемые к оборудованьям?
3. На какие виды уборочные машины и механизмы подразделяются по характеру производимых работ?
4. Поясните схема устройства пылесоса для сухой уборки.
5. Какие требования предъявляются для эксплуатации пылесосов для влажной и сухой уборки?
6. Какие достоинства пылесосы для влажной и сухой уборки?
7. Какой принцип чистки ковра с использованием моющего пылесоса?
8. Для какой поверхности полов предназначены полумоечные машины?
9. Какие виды полумоечных машин Вы знаете?
10. В подметальных машинах, какие могут использоваться принципы подметания?
11. Какая разница между вакуумно-подметальной машиной и подметально-всасывающей машиной?
12. Для чего предназначены аппараты для чистки высоким давлением с подогревом воды?
13. Какие участки включает в себя прачечная?
14. В прачечной гостиницы, какие виды оборудование используется?
15. Расскажите о схеме устройства стирально-отжимной машины?
16. Расскажите технологическую схему работы гладильного катка с подсушиванием?
17. Какие виды оборудованья используются в службе приема и размещения?
18. Расскажите о принципах работы контрольно-кассовых машин.

Тема 8. Эксплуатация общего хозяйства гостиницы.

Цель лекции: предоставить информацию о клиенты гостиниц и отношения с ними, факторы, влияющие на экономику гостиницы, тарифы и политика тарифов в гостиницах, инвестиционная стратегия в гостиничном бизнесе

План лекции:

1. Клиенты гостиниц и отношения с ними
2. Факторы, влияющие на экономику гостиницы
3. Тарифы и политика тарифов в гостиницах
4. Инвестиционная стратегия в гостиничном бизнесе

1. Клиенты гостиниц и отношения с ними

Клиент – это постоянный посетитель, заказчик, покупатель какого-либо учреждения, какой-либо фирмы, организации и т.п.

Клиенты подразделяются на регулярные (постоянные) и нерегулярные. Регулярные составляют половину клиентов; эта целевая группа представляет для отеля особый интерес.

В одном социологическом исследовании, проведенном в США в 2003 г., выяснилось, что регулярные деловые путешественники в среднем проводят 21 ночь вне дома во время своих поездок, причем в 76 % случаев пользуются услугами гостиниц или мотелей. Как правило, это менеджеры, торговые представители, высококвалифицированные специалисты с достаточно высоким уровнем образования и дохода. Большинство путешественников мужчины. Однако число женщин — деловых путешественников с каждым годом растет, что должно привести к росту доходов предприятий индустрии гостеприимства, поскольку женщины предпочитают пользоваться дополнительными услугами, например служб питания гостиниц, в большей степени, чем мужчины.

При опросе клиентов отелей был задан вопрос: «При равных условиях местонахождения, цен и чистоты в номерах отеля какие другие факторы являются наиболее важными при принятии решения?» Ответы распределились следующим образом: а) наличие ресторана — 32 %; б) качество обслуживания — 22 %; в) обстановка комнат — 14 %; г) контингент гостей — 11 %; д) наличие тренажеров и оборудования для отдыха — 14 %; е) предшествующий опыт — 10 %; ж) безопасность — 3 %.

По результатам этого исследования были выделены три группы потребителей: непривередливые, чувствительные к цене и высокообеспеченные экстраверты. Для удовлетворения потребностей каждой группы существуют свои подходы.

Непривередливые составляют самую большую группу (36 %). Это менеджеры среднего и высшего уровней, мужчины и женщины, которые более всего заинтересованы в чистых, комфортабельных номерах со спокойной обстановкой по средним ценам. Эти люди не требуют каких-либо специальных мероприятий, устраиваемых отелями, не ищут общения с соседями по гостинице, не стремятся останавливаться в фешенебельных отелях или там, где их хорошо знают. Хотя у них уровень доходов выше, чем у чувствительных к цене путешественников, представители этой группы стремятся останавливаться в недорогих отелях. Это единственная группа, которая предъявляет конкретные требования к атмосфере гостиниц, за которые они готовы платить, - тишина и покой.

Чувствительные к цене — вторая по численности группа (34 %). Ее представители готовы отказаться от многих удобств, чтобы сэкономить. В основном это торговые представители и менеджеры среднего звена, часто весьма ограниченные в средствах. Эти люди более общительны, для них очень важны бесплатные услуги, время работы ресторана, наличие холла, где можно найти собеседника. Обычно они более привержены торговым знакам и определенным наименованиям гостиничных предприятий, чем другие группы; участвуют в программах для постоянных посетителей как из-за предоставляемых скидок, так и по причине лояльности к известным брендам.

Высокообеспеченные экстраверты — третья группа (30 %), представители которой выбирают наиболее дорогие гостиницы. Это, как правило, молодые состоятельные бизнесмены или менеджеры высшего звена, высококлассные специалисты. Они согласны только на самое лучшее обслуживание. Не заботясь о сбережении денег, они выбирают фешенебельные отели, отдают предпочтение рекреационным услугам, ресторанам с изысканным декором и превосходной кухней. Возможность приятно провести время для них важнее, чем сэкономленные деньги. Представители этой группы также склонны увеличивать время проживания в отеле за счет дополнительных дней для отдыха. Обычно они самостоятельно принимают решение о выборе отеля, но в большей степени

подвержены влиянию друзей и коллег, чем другие группы, а также пользуются услугами турагентств или специализированных менеджеров своей корпорации для резервирования номера.

Женщины как особая категория потребителей. В основном женщины используют те же критерии при выборе гостиницы (месторасположение, цены и т.д.), что и мужчины, но их система приоритетов отличается от принятой мужчинами. В описанном выше исследовании две трети женщин поставили чистоту и привлекательность отеля как основание для выбора и только половина мужчин посчитали эти факторы заслуживающими внимания.

Женщины склонны становиться постоянными клиентами отелей, поэтому особенно важно обеспечить для них выполнение наиболее существенных для них требований:

◆ *безопасность*. Женщины более беспокоятся о безопасности, чем мужчины. Многие женщины считают дверные цепочки, глазки, надежные замки необходимыми компонентами гостиничного номера; они останавливаются в отелях только с одним (главным) входом, расположенным недалеко от стойки портье, и с хорошо освещенным центральным коридором, в который выходят двери всех номеров. Женщины предпочитают отели, в которых есть собственный ресторан с обслуживанием в номерах. Другим необходимым компонентом безопасности является близкорасположенная парковочная площадка или хорошо освещенный гараж.

Гостиница может также укрепить уверенность женщин в безопасности, следуя таким мерам, как запрет персоналу отеля, ресторана или гаража сообщать имена и номера комнат гостей, отказ сообщать эти же сведения звонящим или другим посетителям отеля; кроме того, портье должен открывать дверь и проверять номер перед тем, как предложить гостю войти туда;

◆ *комфорт и услуги*. Женщины, впрочем, как и мужчины, любят чистые, уютные, светлые комнаты и дружелюбный сервис. Такие детали, как зеркало в полный рост и вешалки для одежды, приятны женщинам. Женщины более чувствительны к качеству обслуживания, чем мужчины. Отрицательный опыт в этой сфере остро воспринимается женщинами и может существенно повлиять на желание еще раз остановиться в отеле.

Персонал отеля должен быть соответствующим образом подготовлен для того, чтобы обслуживание было предоставлено в любезном и в то же время деловом стиле;

◆ *удобство*. Большинство женщин предпочитает, чтобы в номере было достаточно места для работы и проведения встреч. Это одна из причин популярности среди женщин номеров-апартаментов с отдельной спальней комнатой. Когда таких свободных номеров нет, могут использоваться складные кровати в обычном номере, однако у женщин это вызывает неоднозначную реакцию. В номере должно быть хорошее освещение и обязательно стол с телефоном;

◆ *дополнительные услуги*. Обычно продолжительность проживания женщин в отеле больше, чем у мужчин, поэтому среди женщин такие услуги, как бассейн или тренажеры, достаточно популярны.

Поскольку в среднем женщины чаще берут мини-отпуска, чем мужчины, и проводят в ресторанах на 25 % больше времени, чем мужчины, следовательно, приносят значительные доходы гостиничному предприятию, важно обеспечить безопасность, комфорт и все необходимые услуги, которые требует этот особый сегмент рынка.

2. Факторы, влияющие на экономику гостиницы

Любое коммерческое предприятие сферы обслуживания предполагает в качестве основной цели извлечение прибыли. Необходимый уровень прибыли и рентабельности позволяет решать целый комплекс задач, обуславливающих стабильность и эффективность их бизнеса. Однако возможность достижения прибыли проблема сложная, поскольку зависит от влияния множества факторов.

Все факторы, влияющие на прибыль и рентабельность, могут быть разделены на две группы:

- факторы внешней среды или объективные;
- факторы внутренней среды или субъективные;

Факторы внешней среды не подвластны воле предприятия и находятся за пределами возможности. К ним относятся:

- экономическая ситуация в стране, уровень инфляции, характер и острота конкурентной борьбы в сфере гостиничного хозяйства;

- конъюнктура рынка или соотношение между спросом и предложением на продукцию и услуги предприятий гостиничного хозяйства;

- налоговая и кредитная политика государства и коммерческих банков;

- тарифы на товары и услуги, оказываемые другими предприятиями гостиничного хозяйства и туризма;

- цены на сырье и товары для предприятий гостиничного хозяйства.

Одни из этих факторов прямо влияют на прибыль, другие опосредованно через товарооборот (оборот) или издержки производства и обращения.

К внутренним факторам, зависящим от деятельности предприятий гостиничного хозяйства, относятся:

- тип и категория предприятия и соответственно размер наценки на сырье, продукты и услуги, устанавливаемые предприятиями;

- уровень технической оснащенности предприятия, уровень механизации труда, прогрессивность техники и оборудования, применяемых на предприятиях;

- характер технологических процессов и их прогрессивность;

- уровень производительности труда;

- объем и состав производимой продукции, услуг и товарооборота;

- сумма и уровень издержек производства и обращения, в т.ч. соотношение между переменными и постоянными издержками;

- объем активов предприятия, их структура, отдача и другие факторы.

Названные факторы действуют не изолированно, а проявляются в комплексе, опосредованно влияя на прибыль и рентабельность.

Примером может служить формула «Дюпона», учитывающая одновременное влияние нескольких факторов на прибыль.

Формула «Дюпона» имеет следующий вид:

формула-8.1

$$\frac{\text{Прибыль}}{\text{ионерный капитал}} = \frac{\text{Чистая прибыль}}{\text{Чистая выручка}} * \frac{\text{Чистая выручка}}{\text{Активы}} * \frac{\text{Активы}}{\text{Акционер.капитал}}$$

В данной формуле показано, что рентабельность капитала зависит одновременно от рентабельности оборота, от отдачи активов

(как следствие управления активами) и от структуры капитала, которая в свою очередь зависит от множества факторов внешнего и внутреннего характера.

Совокупное влияние различных факторов на уровень рентабельности может быть оценено с помощью методов корреляционно-регрессивного анализа и, в частности, линейного уравнения регрессии вида:

формула-8.2

$$y = a_0 + a_1x_1 + a_2x_2 + a_3x_3 + \dots + a_nx_n, \text{ где}$$

У – уровень рентабельности, в %;

X₁ X_n - факторы, влияющие на уровень рентабельности, включенные в модель.

Используя описанные модели, характер влияния различных факторов на уровень рентабельности, поведение этих факторов в перспективе можно управлять рентабельностью предприятий гостиничного хозяйства и туризма, определять пути ее повышения.

В качестве основных направлений повышения уровня рентабельности предприятий гостиничного хозяйства и туризма можно выделить такие как:

проведение серьезных маркетинговых исследований рынка, прогноз конъюнктуры рынка, определение своей ниши на рынке и потребителей своей продукции и услуг; увеличение выручки предприятия, которая оказывает огромное влияние на прибыль. Данное влияние количественно доказывается с помощью эффекта операционного рычага, который свидетельствует о наличии такой взаимосвязи между объемом реализации продукции и прибылью, при которой любое изменение выручки от реализации продукции приводит к более значительному изменению прибыли.

Повышению рентабельности предприятия способствует внедрение прогрессивных технологий в области организации производства и обслуживания потребителей товаров и услуг; совершенствование организации производства и качества обслуживания; повышение технической оснащенности предприятий и производительности труда; внедрение прогрессивных информационных технологий; осуществление режима экономии на предприятиях; стимулирование сбыта продукции и услуг; совершенствование системы организации и оплаты труда работников, повышение мотивации труда и ряд других.

Реализация всех направлений будет реально способствовать повышению рентабельности в данных предприятиях.

3. Тарифы и тарифная политика

Неправильно определенный тариф может привести к банкротству отеля и наоборот, удачно выбранный тариф обеспечивает и нормальную загрузку и желаемую прибыль. К сожалению, точных методов расчета тарифа не существует. Обычно делают несколько расчетов, исходя из разных подходов. Простейший подход состоит в расчете такого тарифа, который позволит покрыть издержки и получить желаемую прибыль. При этом коэффициент загрузки прогнозируется исходя из данных аналогичных предприятий. Кроме того, учитывается снижение доходов в несезон, т.е. прибыль в сезон должна быть достаточно большой, чтобы компенсировать падение в несезон. Второй подход исходит из стоимости строительства отеля. Другими словами, тариф рассчитывается таким образом, чтобы в разумные сроки окупить инвестиции. Простейший расчет уже упоминался выше: тариф получается делением стоимости строительства на тысячу. Более сложный расчет производится по формуле Хаббарта: где RR - тариф за номер; E - издержки; P - прибыль; n - число номеров, которые можно продать за год. Коэффициент k рассчитывается по формуле $k = N / 365$, где N — число номеров в отеле, 365 - число дней в году. Прибыль P рассчитывается следующим образом:

$P = C \cdot I$, где C — стоимость строительства отеля,

I — желаемая прибыль на вложенный капитал (обычно принимается 10- 15%) Возможен и стандартный подход к определению цены — издержки плюс желаемая прибыль. Очевидная трудность такого подхода состоит в выборе желаемой прибыли, особенно учитывая то, что отели обычно строятся на банковский кредит, который нужно возвращать в определенный срок с уплатой процентов.

В гостиничном бизнесе принято делать различные скидки с тарифа, который официально объявлен в проспектах гостиницы. Наиболее распространены следующие виды скидок: скидки за проживание в несезон (до 50%); скидки клиентам, поставляемым в достаточно большом количестве компаниями (корпоративный тариф), скидки турфирмам, скидки группам, скидки студентам, пенсионерам и т.д.

В настоящее время существуют компьютерные программы, которые позволяют гибко менять скидки, повышая тарифы в дни, когда прогнозируется высокая загрузка, и снижая их для незагруженных периодов. Эти же программы позволяют «сдвигать» невыгодных клиентов на периоды с небольшой загрузкой. Недостаток этих программ состоит в том, что прогнозирование коэффициента загрузки базируется в основном на прошлых данных.

4. Инвестиционная стратегия в гостиничном бизнесе

Инвестиции — это денежные средства, ценные бумаги, иное Имущество, в том числе имущественные и иные права, имеющие Денежную оценку и вкладываемые в объекты предпринимательской деятельности в целях получения прибыли или другого положительного эффекта.

Приобретение ценных бумаг, вложение денег на депозитные Счета в банках под проценты называют финансовыми (портфельными) инвестициями. Реальными капиталобразующими инвестициями считаются вложения средств в основной или оборотный капитал предприятия.

Ценной бумагой называют документ, удостоверяющий имущественное право его владельца по отношению к юридическому лицу, выпустившему этот документ. Свойствами ценных бумаг являются обращаемость, ликвидность и риск. Рынок ценных бумаг подразделяется на первичный и вторичный.

Инвестор — физическое или юридическое лицо, осуществляющее вложение собственных, заемных или иных средств в инвестиции с целью получения прибыли. Согласно действующему законодательству инвестиционная деятельность различных предприятий и организаций на территории РФ может финансироваться за счет собственных финансовых ресурсов и внутрихозяйственных резервов; заемных и привлеченных финансовых средств; денежных средств, централизуемых объединениями (союзами) предприятий в установленном порядке; инвестиционных ассигнований из государственных бюджетов, местных бюджетов и внебюджетных фондов; иностранных инвестиций.

Инвестиционный проект предполагает осуществление комплекса действий, обеспечивающих достижение определенных результатов. Это — система организационно-правовых и расчетно-финансовых документов, необходимых для осуществления каких-либо действий. При обосновании инвестиционного проекта ведется поиск и отбор

новейших достижений научно-технического прогресса, наиболее эффективных, способствующих подъему производства на новую ступень технического развития.

Для определения экономической эффективности рассчитывается чистый дисконтированный доход (ЧДД). В качестве расчетного периода принимается 1 год ($t = 1$).

Дисконтирование — это определение текущей стоимости капитала (отношение дохода, который приносит капитал в течение года, к средней учетной ставке банковского процента).

Период реализации гостиничного проекта определяют исходя из продолжительности службы здания до полного бухгалтерского взноса

$$T_3 \approx \frac{100\%}{n_a^{3д}} \quad (8.3)$$

по формуле (8.3)

$$\text{ЧДД} = \sum_{t=0}^T \frac{\text{ЧД}_t}{(1+E)^t} - \sum_{t=0}^T \frac{K_t}{(1+E)^t} \quad (8.4)$$

Чистый дисконтированный доход определяют по формуле (8.4) где ЧД ~ чистый доход на t -и шаге; K_t ~ капиталобразующие инвестиции; T — горизонт расчета проекта; E — норма дисконта.

Горизонт расчета (T) характеризуется периодом реализации проекта и его разбивкой на отдельные интервалы времени (шаги).

При выборе нормы дисконта (E) используют опубликованные данные, обобщающие среднестатистические значения нормы прибыли по группам капиталовложений производственного назначения.

Для принятых в расчете одинаковых значений ЧД , на каждом временном шаге ЧДД проекта можно определить с учетом формулы (3) текущей стоимости периодических результатов и формулы расчета горизонта (4):

$$\text{ЧДД} = \text{ЧД}_{\text{год}} \left[\frac{(1+E)^{T_3} - 1}{E(1+E)^T} \right] - \sum_{t=0}^T \frac{K_t}{(1+E)^t} \quad (8.5)$$

$$T = T_c + T_3, \quad (8.6)$$

T_c — срок строительства, годы; T_3 — плановый период реализации проекта (эксплуатации объекта) с получением эффектов, годы.

Согласно среднестатистическим данным стоимость строительства в расчете на один номер для гостиниц различных категорий составляет (тыс. руб.):

- гостиница категории 5 «звезд» — 6000—7 500;
- гостиница категории 4 «звезды» — 3 000—3 900;
- гостиница категории 3 «звезды» — 1 800 — 2 400;
- гостиницы категории 1, 2 «звезды» — 600—1 300.

Формы реального инвестирования

Современная теория инвестирования [6] выделяет следующие формы реального инвестирования:

- приобретение имущественных комплексов;
- новое строительство;
- реперофилитрование;
- реконструкция (реставрация);
- модернизация;
- обновление отдельных видов оборудования;
- инновационное инвестирование в нематериальные активы.

Приобретение гостиничных комплексов как форма инвестирования связана с расширением деятельности предполагаемого инвестора. Традиционными параметрами при оценке гостиничного бизнеса выступают:

- стоимость здания гостиницы; вид присоединения (управления);
- коэффициент риска для данного объекта;
- сложившаяся конъюнктура рынка.

Оценивая стоимость здания, специалисты по экспертизе и управлению недвижимостью учитывают, что деятельность по оказанию услуг размещения осуществляется внутри самого здания, что напрямую влияет на возможность получать прибыль. Поэтому при оценке гостиницы учитывают соответствие состояния МТБ требованиям рынка.

Степень риска в гостиничном бизнесе прогнозируется с учетом высокого уровня конкуренции и большой трудоемкости управления гостиничным имуществом. Чтобы обеспечить конкурентоспособность, необходимы постоянные инвестиционные вложения для поддержания гостиничного предложения в товарном виде, тщательный контроль финансовых ресурсов, учет колебаний сезонности туристских потоков.

К *новому строительству* как форме инвестиций прибегают в тех случаях, когда кардинально изменяются потребности в определенных товарах и услугах. Ныне инновационные решения в области нового строительства связаны с концепцией «интеллектуальное здание» (IB — Intellectual Building), которая значительно повышает стоимость инвестиционного проекта. «Интеллект» здания формируется аналогично функции человеческого мозга — интеграцией инженерных систем и систем телекоммуникаций закладывается способность аккумулировать информацию, анализировать ситуацию, выдавать управляющее решение. Применительно к гостиницам, где множество помещений отвечают различным специфическим требованиям (микроклимата, освещенности, звукопроницаемости, безопасности), использование принципов «интеллектуального здания» позволяет обеспечить максимально возможный набор функций инженерной инфраструктуры при экономичном режиме эксплуатации всего комплекса оборудования.

Перепрофилирование представляет собой инвестиционную операцию, обеспечивающую изменение технологии производственного процесса для получения новой продукции или услуг.

В гостиничном бизнесе, как правило, перепрофилируют здания, в которых планируют разместить гостиничный комплекс. В результате перепрофилирования общежитий «блочного» типа создают *апарт-отели*. От обычных гостиниц они отличаются тем, что их постояльцы арендуют номера на более продолжительный срок. Каждый блок, как правило, имеет санузел, душевую, кухню. Стоимость номеров в апарт-отелях значительно ниже, чем в других гостиницах. В связи с технологическими особенностями перепрофилирование — сложная инвестиционная операция.

В результате инвестирования реконструкции все производство преобразуется на основе научно-технических достижений. Для гостиничных предприятий это, как правило, связано с перепланировкой помещений для увеличения площади гостиничных номеров, установкой современного оборудования (кондиционирования воздуха, пылеудаления, лифтов, кабельного оборудования компьютерных сетей), созданием площадей для производства новых услуг (сауны, бильярдные, фитнес и бизнес-центры).

И процессе реставрации может осуществляться восстановление памятников архитектуры в целях создания в них средств размещения.

Наиболее распространено реальное инвестирование *модернизации*. В гостиничном бизнесе ее часто осуществляют из-за моды, **НОВЫХ**

тенденций в дизайне и декорировании. Например, в современных роскошных гостиницах декораторы применяют сложные в исполнении отделки: роспись по дереву, резьбу, мозаику.

Модернизация требует от гостиничного предприятия постоянных, непрерывных инвестиций (особенно в средних и крупных Гостиничных комплексах). Переоснащение и переоформление номеров может происходить каждый туристский сезон. Динамично развивающиеся гостиничные предприятия разрабатывают инвестиционные проекты модернизации исходя из пожеланий своих Клиентов, туроператоров, информации, полученной на многочисленных ярмарках и выставках гостиничного оборудования. Часто И инвестировании модернизации участвуют организации (фирмы), Предоставляющие гостиницам услуги, в том числе по автоматизации, декору.

Обновление отдельных видов оборудования представляет собой Инвестиционную операцию, связанную с заменой (в связи с физическим износом) или дополнением (в связи с ростом объемов Деятельности или необходимостью повышения производительности труда) имеющегося оборудования. При этом не меняется И общая схема предоставления гостиничных услуг. Обновление отдельных видов оборудования характерно, как правило, для процесса простого воспроизводства активной части основных фондов.

Инновационное инвестирование в нематериальные активы связано с использованием новых знаний в целях достижения коммерческого успеха. Эта форма инвестирования широко распространена в гостиничной деятельности и преимущественно связана с ее вхождением в сеть (путем приобретения франшизы либо иным способом). При этом может полностью измениться система управления и даже форма собственности. Владелец гостиницы управляет ею самостоятельно на основе так называемого франшизного соглашения. Франшиза в данном случае — это право использовать в своей рекламе (в том числе и в названии гостиницы) Наименование известной гостиничной сети, тем самым привлечь клиентов, для которых это наименование служит гарантией Хорошего сервиса. Оплата франшизы, как правило, включает:

- Плату за вход в сеть;
- роялти — долю доходов от продажи номерного фонда;
- оплату централизованной сетевой рекламы;
- оплату за систему бронирования:

– оплату за посуду и белье с фирменным логотипом.

В общем объеме платежи франшизодателю могут колебаться в пределах 15% от дохода гостиницы.

Вопросы:

1. Кто такие клиенты и их подразделения.
2. Какие результаты дали социологические исследования регулярных путешественников в США в 2003 году?
3. На какие требования больше всего уделяют внимания клиенты гостиниц?
4. Что такое факторы внешней среды?
5. Что такое факторы внутренней среды?
6. Какая формула «Дюпона»?
7. Что необходимо для повышения рентабельности предприятия?
8. Что такое тарифы и важность их регулирования в гостиничном хозяйстве?
9. Как Вы понимаете термин «тарифная политика».
10. Что представляет инвестиционная политика?
11. По какой формуле определяется чистый дисконтированный доход?
12. Какова важность модернизации в гостиничном хозяйстве?

Тема 9. Организация сервисной деятельности в гостиничном хозяйстве. Управления гостиниц.

Цель лекции: Общие понятия о сервисных услуг и их важность в гостиничном хозяйстве, организационная структура гостиничного предприятия, безопасности, технического менеджмента в тур комплексах.

План лекции:

1. Сервисные услуги и их важность в гостиничном хозяйстве
2. Организационная структура гостиничного предприятия
3. Понятия безопасности, технического менеджмента в тур комплексах

1. Сервисные услуги и их важность в гостиничном хозяйстве

Гостиничные услуги предполагают временный найм объектов размещения и оказание связанных с этим услуг.

В качестве критерия, отличающего гостиничную услугу от других услуг, принимают факт предоставления услуги через гостиничное предприятие. Услуги гостиницы можно подразделить на основные, дополнительные и сопутствующие. *Основные* связаны с проживанием, а именно: информирование, бронирование мест (номеров), встреча и проводы, размещение, уборка, обслуживание гостей во время пребывания. *Дополнительные* услуги оказываются по желанию и за дополнительную плату. Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором.

Под *сопутствующими* понимаются услуги, необходимые потребителям при пользовании основными услугами. Ассортимент сопутствующих услуг влияет на решение потребителя проживать в гостинице. Это может быть телефонная связь в номерах, различные торговые и индивидуальные услуги.

Главная черта гостиничного хозяйства, расширение собственной востребованности через создание клиентурных отношений, в которых определяющими становятся функциональные качества гостеприимства. Оно выражается в развитии сервисных структур с субъектами и объектами воспроизводства устойчивого социально-культурного настроения людей. Субъект гостиничного хозяйства профессиональный организатор с реализацией структур сервисной направленности. Объект гостиничного хозяйства посетитель с временным проживанием в номере гостиницы. Субъекты гостиничного хозяйства, используя сервисный характер действий, временное проживание людей превращают в надежную, эффективную меру по преодолению утомляемости. Создаваемое обустройство в гостинице становится системой гарантий культурно-психологической устойчивости, направленной на укрепление жизнеспособных качеств индивида.

Гостиничное хозяйство как самостоятельный элемент инфраструктуры территориально-поселенческой структуры разрешает одно из противоречий между индивидуальными потребностями и отчуждением социальной среды.

Результатом такого противоречия может стать одиночество, незащищенность людей, жертвенность и безысходность. Используемые сервисные аспекты в гостиничном хозяйстве формируют у посетителей участливость (соучастливость). Они получают надежную защиту и устойчивое социально-психологическое самочувствие.

2. Организационная структура гостиничного предприятия

Организационная структура гостиничного предприятия определяется его назначением, вместимостью номерного фонда, спецификой гостей и рядом других факторов. Она является отражением полномочий и обязанностей, возложенных на каждого работника гостиницы.

Типовая пирамидальная структура управления гостиницей выглядит следующим образом (рис. 9.1):

Владелец гостиницы и генеральный директор принимают общие решения стратегического характера. При этом владельцем может быть частное лицо или целая корпорация.

Примером стратегической цели гостиничного предприятия, которая определяется самим владельцем, может быть ориентация предприятия на обслуживание определенного сегмента рынка: групповых туристов или туристов-индивидуалов, туристов, стремящихся к отдыху и восстановлению здоровья, или участников конгрессов, конференций и т.д.



Рис. 9.1. Типовая пирамидальная структура управления гостиницей

В развитие стратегической цели владельцем также может быть установлено, что ресторан, находящийся в составе гостиничного комплекса, будет предоставлять питание только своим гостям.

Другим примером, вытекающим из основной цели предприятия, может быть установление определенного уровня цен на гостиничное размещение.

Подобные решения и задачи относятся к категории общих постановочных задач, от которых зависят размер предприятия и выбор месторасположения для его строительства, архитектура и интерьер, выбор мебели и оборудования, подбор персонала.

Управленческая структура больших гостиничных предприятий может включать должности 5—6 директоров отделов, которые подчиняются генеральному директору (рис. 9.2). Они выполняют функции перевода общих постановочных задач в конкретные управленческие решения, а также решают ряд задач, направленных на удовлетворение потребностей гостей.

Директор по общественному питанию возглавляет ресторан. Ему непосредственно подчиняются заведующий производством, шеф-повар, метрдотель, менеджер банкетного обслуживания, старший официант.

В непосредственном подчинении директора по размещению находятся менеджеры основных гостиничных служб: бронирования, обслуживания, приема и расчетной части, эксплуатации номерного фонда.

Финансовому директору подчиняются главный бухгалтер, менеджер хозяйственной службы, контролер по ЭВМ, заведующий отделом заработной платы.

Технический директор возглавляет инженерно-эксплуатационный отдел. На разных предприятиях должность технического директора называется по разному: главный инженер, директор по эксплуатации, главный техник здания. Ему подчинены старший мастер, заведующие мастерскими по ремонту мебели, оборудования, систем отопления, холодильных установок и т.д.

Функции коммерческой службы в разных гостиницах могут быть разными, в связи с чем в гостиницах предусматриваются различные должности. Как правило, коммерческому директору подчиняются менеджер службы конгрессного обслуживания, менеджер рекламной служб и др.

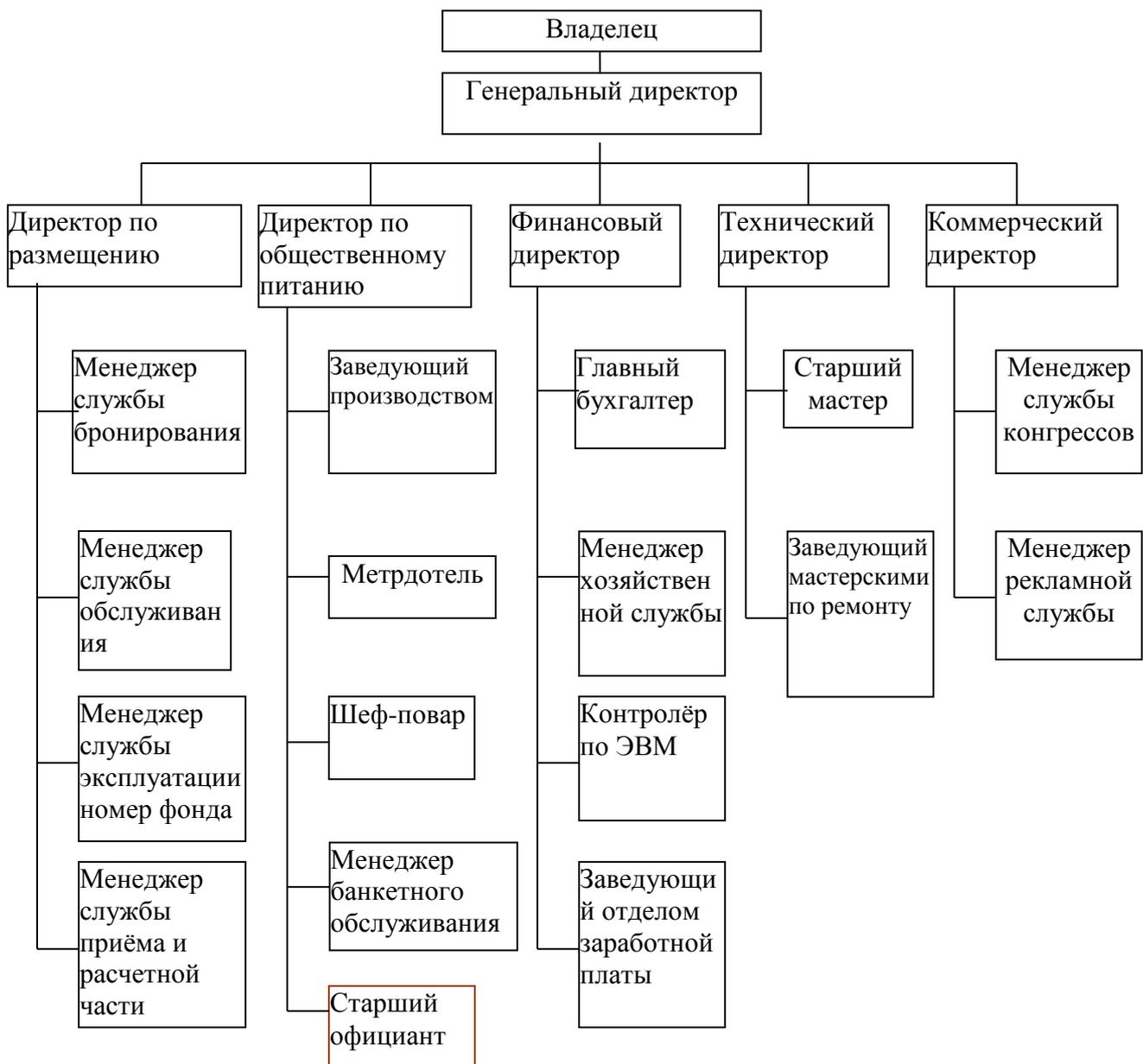


Рис. 9.2. Примерная организационная структура крупного гостиничного комплекса

Для выполнения назначения и целей любой организации необходима функциональная организационная структура — структура, сформированная в соответствии с основными направлениями деятельности организации, где все подразделения организации объединяются в блоки.

Общий метод представления структуры предприятия — это организационная схема, т.е. схематическое представление взаимоотношений предприятия. Она показывает расположение

каждой службы и должности во всеобщей организации гостиницы и иллюстрирует распределение полномочий и обязанностей.

Организационная схема может изменяться. Ее следует периодически пересматривать, особенно при значительных изменениях в сфере бизнеса. Обязанности различных служащих могут изменяться в зависимости от их квалификации и численного состава.

Некоторые предприятия включают в схему фамилию каждого служащего рядом с его должностью. Со схемой функциональной организационной структуры должен ознакомиться каждый служащий.

Так как одинаковых гостиниц практически не бывает, то и организационные схемы не могут быть идентичны. В каждой гостинице должна быть обязательно разработана функционально организационная схема управления предприятием и утверждена руководителем.

Организационная структура гостиницы строится таким образом, что по горизонтали представляется количество звеньев одного уровня, по вертикали — количество ступеней (уровней) и их соподчиненности. К звеньям управления относятся руководители, их заместители, управляющие несколькими структурными подразделениями, сами структурные подразделения и ведущие специалисты, выполняющие отдельные функции или часть функций. Ступени аппарата управления — это его уровни в их последовательном соподчинении снизу доверху. Первой (низовой) ступенью в гостинице являются звенья непосредственных исполнителей (производственный персонал).

На схеме представлен один из возможных вариантов организационных схем управления гостиниц. На схеме пунктирной линией указывается менее тесное сотрудничество. Для гостиницы, которая отвечает лишь требованиям категории одна звезда, не предоставляются услуги питания. В гостиницах большой вместимости с развитой инфраструктурой существует гораздо большее число структурных и производственных подразделений. В данном случае имеется в виду гостиница, представляющая своим гостям полный комплекс услуг: проживание, питание и, кроме того, целый ряд дополнительных услуг. Поэтому возможности организации гостиниц самые различные.

Гостиницы, предлагающие своим гостям полный комплекс услуг, проживание и питание, могут обладать более обширной организационной структурой, которую в конечном итоге объединяет один человек.

В некоторых гостиницах вопросами питания и проживания занимаются разные ведомства, а значит, и разные руководители. Но когда два менеджера руководят различными направлениями деятельности на одном предприятии, назревает потенциальный конфликт. Такая схема управления не имеет перспективы.

Большие, средние и малые предприятия должны отличаться по своей структуре управления. У больших предприятий она сложнее, чем у средних и малых. Но в любом случае для успешной работы необходимо, чтобы ключевые службы контролировались персонально. Например, в малом предприятии нет особой необходимости содержать собственный отдел по работе с кадрами: эти функции может выполнять для своего отдела каждый из начальников тех отделов, необходимость существования которых будет признана. По аналогичному сценарию можно действовать в отношении следующих служб: инженерно-эксплуатационной, финансово-бухгалтерской, маркетинга и сбыта, продовольствия и т.д.

3. Понятия безопасности, технического менеджмента в тур комплексах

В гостиничных хозяйствах важное значение имеет обеспечение защиты зданий, помещений и людей от пожара.

Процесс создания противопожарной безопасности включает в себя следующие этапы: проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны в гостинице, проведение противопожарной подготовки работников, проведение противопожарной профилактики.

К средствам и системам пожаротушения относятся: установка автоматического газового пожаротушения, установка автоматического водяного пожаротушения, внутренний противопожарный водопровод, водные завесы, система оповещения о пожаре и управление эвакуацией.

Действия дежурного персонала при эвакуации людей: руководитель тушения пожара, эвакуация гостей гостиницы по плану эвакуации, сотрудники гостиницы могут привлекаться к тушению

пожара, если им не угрожает опасность, сотрудники службы безопасности перекрывают все входы в гостиницу, для эвакуации сотрудников используются спец. памятки. Руководитель тушения пожара назначает ответственных лиц по перекличке гостей и персонала на эвакуационном пункте, меры по эвакуации координируются старшим пожарником- начальником пожарных подразделений, лица, получившие травмы, эвакуируются в первую очередь, во избежание паники эвакуация должна проходить спокойно и сосредоточено.

На основе положений, правил и типовых инструкций в каждой гостинице разрабатывается свое положение об организации работы по охране труда и производственной санитарии. Кроме того, для каждой категории работников разрабатываются инструкции.

Причины травматизма могут быть организационными и техническими.

Расследование и учет несчастных случаев происходит в соответствии с «Положением о порядке расследования и учете несчастных случаев на производстве от 03.06.2005г № 558. по результатам расследования составляется заключение.

Существуют гигиенические критерии оценки условий труда: загрязнение воздуха, уровень шума, освещенность, санитарное состояние, личная гигиена.

Санитарное состояние помещений должно соответствовать определенным нормам. Инструкция по санитарному состоянию требует от персонала особого внимания.

Все работники гостиниц проходят медосмотр.

На каждом этаже имеются памятки об оказании первой помощи и аптечки.

Большую опасность представляет электрический ток. В результате его воздействия поражаются внутренние органы человека, что приводит к смерти.

Электротравмы по степени тяжести классифицируются так:

-первой степени- судорожные сокращения мышц без потери сознания;

-второй степени- судорожное сокращение мышц и потеря сознания;

-третья степень- потеря сознания и нарушение функций сердечной деятельности и дыхания;

-четвертая степень- клиническая смерть.

Наиболее опасен для человека ток с частотой 50-500 Гц.

Ожоги в зависимости от тяжести характеризуются так:

- первая степень- покраснение кожи;
- вторая степень- образование пузырей;
- третья степень- обугливание кожи;
- четвертая степень- обугливание мышц, сосудов, подкожной сетчатки.

К техническим способам и средствам защиты от поражения током относятся: изоляция токовых частей, защитное заземление, защитное отключение, оградительное устройство, предупредительная сигнализация.

С электроустановками работают лица с 18 лет, прошедшие обучение и инструктаж.

В гостиницах из специально подготовленного персонала назначается лицо, ответственное за общее состояние электрохозяйства гостиницы.

Вопросы:

1. Чем важны сервисные услуги в гостиничном хозяйстве?
2. Какая организационная структура гостиничного предприятия?
3. Что такое безопасность и как Вы понимаете в сфере гостиничного хозяйства?
4. Расскажите о техническом менеджменте в тур комплексах?

Тема 10. Организация и технология услуг встречи и размещение гостей.

Цель лекции: Общие понятия о целях и задачах предмета «Организация гостиничного хозяйства», а также развития гостиничного хозяйства в Узбекистане.

План лекции:

1. Общие описание организации встречи и размещении
2. Технологические операционные системы встречи и размещений
3. Система бронирование мест и номеров в гостинице
4. Порядок регистрации и размещении гостей в гостинице

1. Общие описание организации встречи и размещения

Контактная служба (фронт-офис) организует обслуживание клиентов и отвечает за оплату гостиничных услуг. Через нее осуществляется связь с любым другим отделом отеля. Основным инструментом службы приема и размещения является работа с информацией, которая направляется по двум каналам – к гостям и в администрацию. К туристам поступает информация о составе номерного фонда, тарифах, видах обслуживания.

При оформлении въезда и выезда происходит обмен информацией между контактной службой и соответствующими подразделениями гостиницы: о занятости номерного фонда, составе гостей по целям приезда и продолжительности пребывания, уровне удовлетворенности предоставленными услугами, запросах на сопутствующие услуги (питание, транспорт, досуг и др.). Главные составляющие в структуре контактной службы: администратор (портье), консьерж (информация), кассир, служба предварительного заказа (резервация).

Служба приема и размещения является сердцем любого отеля. Во многих отелях она получила название reception. С этой службой клиент контактирует чаще всего, обращаясь за информацией и советами. Работник службы приема и размещения первый после швейцара человек, который встречает клиента и вступает с ним в тесный контакт. И именно первые 5-7 минут контакта с портье создают сильное впечатление у клиента о гостинице, которую он выбрал.

Основные цели и стратегии службы приема и размещения гостиницы совпадают с главной задачей всей гостиницы – это предоставление гостям самого высокого качества услуг, а также увеличение процента занятости гостиницы. Что касается стратегий для достижения поставленных целей, то это, например, улучшение рекламы представления отеля, уменьшение времени регистрации гостей. Сотрудники этой службы должны быть предельно внимательны и корректны, их разговор с клиентами никогда не должен прерываться длительным телефонным разговором.

В структуре службы приема и размещения принято выделять Front Desk (стойка приема и размещения, стойка администратора, портье, Reception) и Front Office. На стойке приема и размещения работают менеджеры приема и размещения (портье), ночные аудиторы, могут быть консьержи, но обычно имеется отдельная

стойка консьержей. Стойка приема и размещения делится на три секции: секция регистрации; секция кассовых операций; секция информации и почты.

К службе приема и размещения предъявляются следующие требования.

Во-первых, служба приема и размещения должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. Если вестибюль гостиницы весьма большой, то он должен быть оборудован соответствующими указателями или клиентов должен встречать персонал отеля. Стойка «ресепшн» должна быть удобна для клиентов и снабжена различными информационными материалами и указателями.

Во-вторых, стойка регистрации клиентов должны быть чистой и свободной от посторонних предметов. Она должна иметь четкое функциональное зонирование – информация для клиентов не должна смешиваться с информационными материалами персонала отеля. Оборудование и информация для персонала отеля должны быть скрыты от клиентов.

В-третьих, сотрудники службы приема и размещения должны быть опрятно одетыми, иметь безупречный внешний вид. Персонал приема и размещения должен вести себя подобающим образом и быть максимально открытым и доброжелательным. С гостями следует разговаривать только стоя. И самое главное – нельзя заставлять людей ждать. К примеру, признаком дурного тона является одновременное обслуживание клиента и общение по телефону.

Основными функциями службы приема и размещения считаются: бронирование мест в гостинице; регистрация и размещение туристов; оформление расчетов при выезде гостя; предоставление различной информации.

В службу приема и размещения входят следующие сотрудники.

Руководитель службы приема и размещения – руководит работой службы, решает основные вопросы и конфликтные ситуации, возникшие между персоналом отеля и клиентами, ведет учет и контроль работы службы, контролирует соблюдение пропускного и паспортно-визового режима.

Заместитель руководителя службы приема и размещения (администратор) – обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников массовых заездов, отвечает за

правильное ведение служебной документации, ее сохранность, состояние архива, принимает меры по устранению конфликтов между персоналом отеля и клиентами.

Менеджеры службы приема и размещения (портъе) – отвечают за проверку документов соотечественников и иностранных граждан, предоставляют номера прибывающим гостям, работают с жалобами клиентов, оформляют гостя при заселении в отель и выезде из него, снабжают постояльцев необходимой информацией.

Ночные аудиторы – выполняют функции портъе в ночное время, составляют отчет о загрузке номерного фонда гостиницы и средней цене номера за день, формируют окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы.

Консьержи – осуществляют персональное обслуживание гостей в отелях высшей категории – заказ машины для гостей, билетов в театры, бронирование мест в ресторане, авиационных билетов и т. д.

Дворецкие – оказывают услуги постоянного помощника гостя в отелях высшей категории – знакомство с отелем и его основными службами, информационная поддержка гостей, персональная помощь в решении различных вопросов.

Швейцар – несет дежурство у входных дверей отеля, наблюдает за входом и выходом гостей, обеспечивает сохранность багажа гостей при входе в отель и выходе из него.

Телефонные операторы – побудка гостей, ответы на различные вопросы клиентов или переключение на сотрудников службы информации, прием входящих и осуществление исходящих звонков по производственным нуждам.

Багажисты – осуществляют поднос багажа гостей до службы приема и размещения, лифта, номера и обратно при выезде гостя.

Пажы (посыльные) – сопровождение гостя в номер, объяснение гостю основных правил пользования номерным оборудованием, поднос багажа до номера, разнесение корреспонденции по номерам, выполнение других функций посыльного.

Ввиду того что сотрудники службы приема и размещения первыми вступают в контакт с гостями, они должны иметь полную информацию о своем отеле, его истории, номерном фонде, его структуре, ценах на имеющиеся номера, количестве свободных мест, инфраструктуре отеля, оказываемых дополнительных услугах, графике работы основных сервисных служб отеля и предприятий питания. Кроме того, обслуживание клиентов сотрудниками службы

приема и размещения должно осуществляться по возможности как можно быстрее.

2. Технологические операционные системы встречи и размещения

В большинстве гостиниц работники службы приема и размещения работают по 24 часа с 8 утра. Начиная работу, администратор должен просмотреть журнал с записями предыдущей смены. В этот журнал записывается информация о том, что произошло за смену, о потребностях гостей, обратившихся в службу в этот период времени, но неудовлетворенных по каким-либо причинам. Перед началом работы необходимо также просмотреть информацию о наличии свободных мест и заявки на текущие сроки. На основании ряда документов администратор ведет учет использования номерного фонда.

При приеме гостя портье должен: проверить все условия предварительного бронирования; предложить клиенту заполнить анкету; проверить документы клиента. До прибытия гостя служба приема и размещения получает от службы бронирования обработанные заявки и составляет карту движения номерного фонда, помогающую вести учет свободных номеров в гостинице. В большинстве гостиниц учет свободных номеров производится автоматически с использованием специальных компьютерных программ.

Сведения о наличии свободных мест в гостинице и количестве проживающих гостей служба приема и размещения четко передает всем остальным службам отеля. Для хранения ключей от номеров используется стенд с пронумерованными отделениями. Во многих гостиницах используются электронные ключи.

Сразу после размещения гостя в отеле расчетная часть открывает счет на имя клиента. Обычно гость пользуется услугами различных гостиничных служб, предъявляя при этом или карточку гостя, или называя номер комнаты. Эти службы подают сведения о расходах гостя в расчетную часть, которая включает их в общий счет. В конце пребывания гостя расчетная часть рассчитывается с ним и подает информацию об этом во все гостиничные службы.

Одна из функций службы приема – ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в гостинице заполняется специальная карточка, в которой содержится информация, собранная

со всех служб гостиницы, имевших с гостем контакт. При повторном приезде гостя эта информация дает возможность персоналу значительно повысить качество обслуживания, позволяет предвидеть пожелания и потребности гостя.

Во многих гостиницах имеется должность ночного портье. Он наделен широким кругом функций и обязанностей, которые в два раза превышают обязанности обычного портье. Ночной портье, как правило, сменяет дневного не ранее 23:00, принимая на себя функции приема и расчетной части. После 24:00 ночной портье часто выполняет функции бармена вестибюльного бара, который работает круглосуточно.

Одной из основных обязанностей ночного портье является обход здания в целях проверки исправности сигнализации и безопасности гостиницы. Во время обхода ночной портье забирает листы-заказы завтраков в номер, которые заполняются клиентами и вывешиваются за дверь. В ночное время совершается не менее трех таких обходов. Время каждого заносится в специальный журнал.

После того как собраны все листы-заказы завтраков в номер, ночной портье вводит в журнал информацию о виде завтраков, их стоимости и количестве для каждого номера. К 6:00 утра ночной портье должен подготовить к транспортировке завтраки в вакуумных подносах к дверям номеров. К 7:00 осуществляется пересмена, ночной портье предоставляет рапорт.

На некоторые операции, выполняемые сотрудниками службы приема и размещения, часто устанавливаются нормативы времени на обслуживание клиентов. К примеру, 3 минуты при обслуживании высоких гостей; 8 минут на обслуживание индивидуальных клиентов; 15 минут при обслуживании группы до 30 человек; 30 минут при обслуживании группы от 30 до 100 человек. В некоторых отелях Японии достигнут своеобразный рекорд – на обслуживание одного гостя установлен норматив в 45-60 секунд.

Но здесь следует сделать оговорку. Все клиенты отеля делятся на две группы – клиенты по брони и клиенты без брони. На обслуживание клиентов, предварительно забронировавших номера в отеле, уходит не более 3-5 минут. Все данные о клиенте, заранее забронировавшем номер, уже известны из заявки на бронирование. От гостя требуется только подписать регистрационную карточку. Процесс регистрации гостей без предварительного бронирования

занимает обычно более 5 минут и требует получения дополнительной информации и заполнения анкеты гостя.

В связи с тем, что сотрудники службы приема и размещения имеют непосредственный тесный контакт с гостями гостиницы, они должны обладать следующими качествами: профессиональная манера поведения; подходящие благоприятные личные качества; коммуникабельность; гостеприимное отношение; хороший внешний вид: одежда, прическа; старательность, доброжелательность, внимательность.

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление гостиничных услуг. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя. Если подтверждение на размещение получено, то заполняется анкета гостя, которая и является договором между гостиницей и потребителем, подтверждающим вид размещения, продолжительность пребывания, стоимость номера и гарантию оплаты услуг.

После того как гость заполнил анкету, администратор сверяет данные анкеты с паспортными данными гостя, вписывает в анкету номер комнаты, в которой будет проживать гость, дату и время прибытия и подписывает ее. Далее администратор выписывает разрешение на поселение – документ, дающий право на занятие номера или места в номере.

После оплаты гость получает свой экземпляр счета – документа, по которому он производит оплату за проживание и предоставленные услуги. При регистрации гостю выписывается счет за проживание, который включает в себя тариф номера, умноженный на количество суток проживания, оплату бронирования, дополнительных услуг и разнообразные гостиничные сборы.

Администратор также заполняет визитную карту гостя – документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера. Карта всегда выписывается в одном экземпляре и должна содержать следующие данные: Ф. И. О. гостя, номер комнаты и сроки проживания. Часто в такой карте указывается разнообразная информация о гостинице, работе вспомогательных и сервисных служб, рекламная информация.

3. Система бронирование мест и номеров в гостинице

Перед тем как остановиться на каком-либо варианте размещения, гость выбирает, какой гостинице отдать предпочтение. Этот выбор обусловлен множеством факторов: предыдущий опыт, реклама, рекомендации знакомых, расположение гостиницы, предубеждения, основанные на названии гостиницы или информации об ее владельце, управляющем. На выбор гостя может повлиять простота бронирования и то, как агент по бронированию представит свое предприятие, цены. Приятная манера разговора, профессионализм и знание персонала могут повлиять на решение остановиться в определенной гостинице.

Менеджер по бронированию должен уметь быстро и аккуратно отвечать на вопросы о будущем размещении. Умелое обращение с информацией о бронировании – залог успеха гостиницы на рынке. Если принята информация о бронировании, то заводится карта бронирования, с которой начинается гостевой цикл. Предрегистрационные действия службы приема и размещения, такие как подбор номера и его приготовление, часто базируются на информации, полученной в процессе бронирования. Следовательно, данные, полученные в процессе бронирования, становятся очень важными в последующих действиях службы приема и размещения.

Служба бронирования существует отдельно в отелях высокой категории или в крупных предприятиях размещения. В средних и малых предприятиях эта служба интегрируется со службой приема и размещения гостей. К основным функциям службы бронирования относятся прием заявок и их обработка, а также составление необходимой документации (графики заезда и карты движения номерного фонда).

Прием заявок от клиентов или туристских фирм осуществляется по телефону, факсу, электронной почте, почте, при помощи современных компьютерных систем бронирования и резервирования. Каждая такая заявка должна содержать следующую информацию: дата и время заезда; примерные дата и время отъезда; количество гостей; категория номера; набор необходимых услуг в номере; услуги питания и их характер; цена за номер и дополнительные услуги; Ф. И. О. лица, оплачивающего бронь; вид оплаты; особые пожелания.

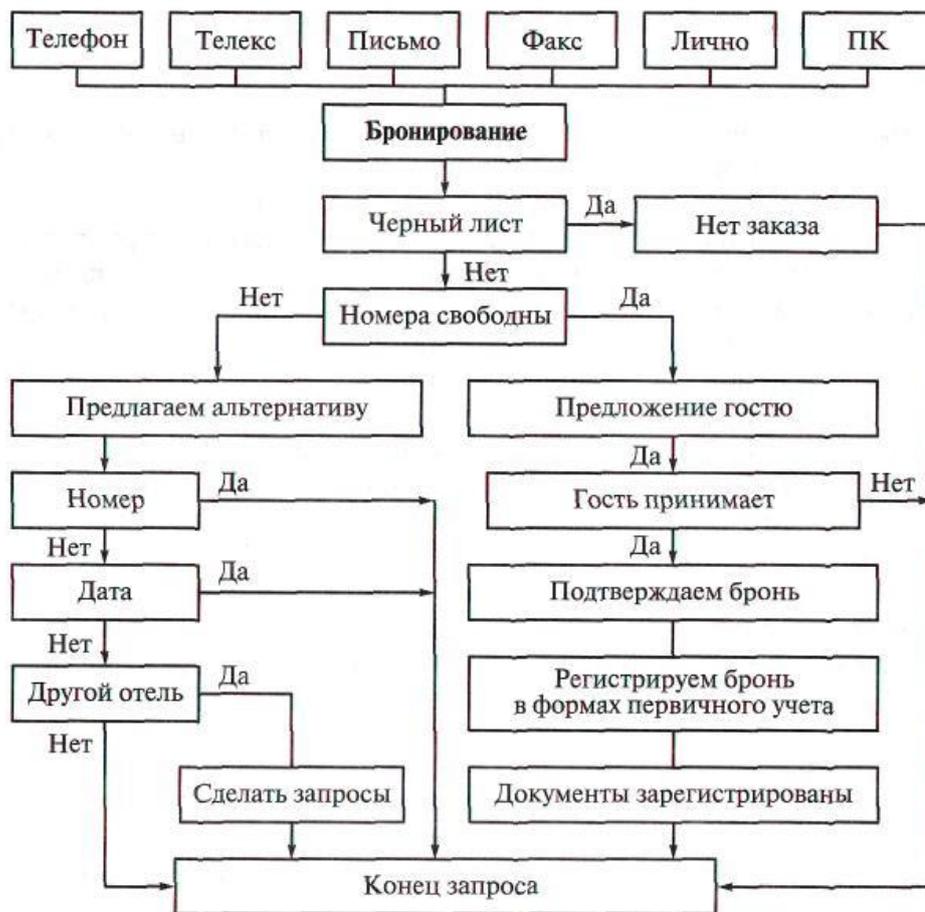


Рис. 10.1. Схема процесса бронирования

После обработки заявки клиенту или фирме направляется подтверждение или отказ. Подтверждение заявки представляет собой специальное уведомление о том, что гостям будут предоставлены номера в гостинице. Обычно на таком уведомлении указываются номер подтверждения, дата предполагаемого прибытия и выезда гостя, категория заказанного номера, количество гостей, количество кроватей и т. д. Указанное уведомление гость должен привозить с собой.

При этом на заявку, полученную в устной форме или по телефону, направляется подтверждение в письменной форме в течение одного дня. На заявку, полученную по телефону или по телеграфу, ответ дается в течение нескольких часов, соответственно по телексу или по телеграфу. На заявку, присланную по почте, ответ дается в письменном виде, и она отсылается по почте в течение 1-2 дней.

После подтверждения каждая заявка вносится в электронную систему бронирования. Если в бронировании произошли какие-либо изменения или заявка была аннулирована, то это фиксируется

работниками службы, для чего также используются специальные бланки. Для удобства и более четкой работы используются бланки разного цвета (например: заявка на бронирование – белого цвета, изменение в бронировании – розового; аннуляция – зеленого цвета) или разного размера.

При заполнении бланков должно быть четко указано, кто и по чьей просьбе вносил соответствующие изменения или аннулировал заявку. Все изменения и аннуляции немедленно вносятся в электронную систему бронирования, а гостю сообщается, что желаемые изменения в бронировании были произведены.

Предприятия размещения очень часто прибегают к гарантированному подтверждению заявок. Гарантированное подтверждение бронирования предполагает соответствующие гарантии оплаты места на случай, если клиент задержится или вообще не приедет. Наиболее часто в качестве такой гарантии используется предоплата, размер которой зависит от каждого конкретного отеля и колеблется от 50 до 100%. Достаточно часто персонал отеля требует предоставить номер кредитной карты клиента.

Бронирование – процедура достаточно рискованная для гостиницы, так как практика показывает, что очень часто гости задерживаются или не приезжают в отель вовсе. И забронированные номера остаются пустыми. В этом случае гостиница действует в следующих направлениях.

Во-первых, случаи неявки гостя отель списывает в качестве дополнительных расходов, не предпринимая мер к их снижению.

Во-вторых, персонал отеля выставляет гостям счета-неустойки (стоимость номера за вычетом сэкономленных затрат).

В-третьих, при бронировании отель требует от клиента предоплаты или предоставления номера кредитной карты.

В-четвертых, гостиницы осуществляют процедуру «двойного бронирования», то есть бронируют места на 5-10% сверх имеющихся в наличии. Но процедура двойного бронирования часто приводит к тому, что гостиницы попадают на штрафные санкции от клиентов, забронировавших одно и то же место.

Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, в случае опоздания потребителя с него кроме платы за бронирование взимается также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При

опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение в гостинице производится на общих основаниях в порядке очереди.

В Правилах предоставления гостиничных услуг размер оплаты за бронь устанавливает администрация гостиницы. Обычно с индивидуальных туристов берут 50% от тарифа номера или места в номере. Для туристских групп предусмотрены скидки за бронирование, проживание и некоторые услуги. Размер скидки зависит от размера туристской группы и срока проживания группы в отеле. В среднем за бронирование мест для туристской группы берется плата в размере до 30-35% от гостиничного тарифа.

Итак, бронирование номеров в гостинице бывает двух типов – гарантированное и негарантированное. Практика показывает, что работать по системе гарантированного бронирования гораздо более выгодно, так как около 20% гостей, сделавших негарантированное бронирование, и около 5% гостей, сделавших гарантированный заказ, не воспользуются в будущем своей бронью.

Широкое развитие гостиничных цепей с их сетью собственных и франчайзинговых членов породило новую систему централизованного бронирования, в результате которой почти 70% номерного фонда находится под контролем централизованной системы бронирования компаний. Остающееся число мест может бронироваться непосредственно гостиницей. Такая система предоставляет большие преимущества гостиницам, так как уменьшаются расходы по привлечению клиентов.

При составлении карты движения номерного фонда в отдельный список выносятся высокопоставленные гости, обслуживаемые с особым вниманием. Помимо услуг, предоставляемых обычным клиентам, таким гостям оказываются специальные знаки внимания со стороны персонала и руководства отеля – приветствие, торжественный ужин, сувениры, цветы и конфеты, завтрак в номер и т. д. Для этого составляется специальное уведомление о предоставлении таким гостям ряда услуг за счет гостиницы, которое направляется в соответствующие службы.

К функциям службы бронирования относится также и 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.

Особо остановимся на взаимодействии предприятий размещения с турфирмами и иными организациями, занимающимися бронированием мест в отеле. Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, исполнитель вправе заключить договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

Если туроператор или иная организация регулярно пользуются услугами конкретной гостиницы, то им выгодно заключать договор на определенный срок – к примеру, на год. В этом случае предприятию-заказчику присваивается свой порядковый номер и при выполнении условий договора гостиница предоставляет места для проживания туристам, направленным этой организацией. В настоящее время многие туристские фирмы стараются заключать договоры с конкретными гостиницами на фиксированный блок мест и определенный срок.

Следует сказать и о том, что существует три способа бронирования номера в отеле – письменный, устный и компьютерный. Устный способ предполагает бронирование по телефону. При телефонном бронировании важным является внимательное отношение к клиенту и быстрая реакция на его звонок. Клиент не должен ждать ответа долго. Вести беседу с клиентом должен сотрудник, владеющий информацией о номерном фонде и загрузке отеля. В отелях высокой категории существуют специальные бланки телефонных заказов. Однако телефонное бронирование требует обязательного подтверждения заявки в письменном виде.

Письменное бронирование оформляется с помощью заявок, правила оформления и содержание которых рассмотрены нами выше. В последнее десятилетие широкое распространение получило компьютерное бронирование номеров в отеле. В мире существуют две независимые системы компьютерного бронирования. Одна из них объединяет гостиницы, входящие во всемирно известные

гостиничные цепи. Вторая система объединяет независимые гостиницы.

Существует три варианта компьютерного бронирования. Первый вариант предполагает заказ мест в гостинице через компьютерную сеть по телефону. Диспетчер по компьютерной сети связывается с отелем и выясняет возможность бронирования. Однако этот способ достаточно затрачен, так как отнимает много времени на подбор необходимого варианта.

Второй вариант предполагает наличие у предприятия размещения собственной интернет-страницы, на которой возможно осуществить бронирование необходимых номеров или услуг. Многие крупные и средние отели создают свои сайты, на которых предоставляются услуги бронирования. Однако этот вариант не совсем удобен для клиента, который, выбирая удовлетворяющий его вариант, вынужден просматривать десятки сайтов разных отелей и тратить на это много времени и денег.

Третий вариант предполагает членство отеля в одной из компьютерных систем бронирования и резервирования. Подобные системы приобретают огромную популярность, так как при широком охвате всевозможных вариантов обладают весьма низкими затратами на функционирование. Причем данные системы позволяют осуществлять бронирование в режиме «онлайн», то есть непосредственно получать от отеля подтверждение брони или же отказ в ней. Наибольшей популярностью пользуется система компьютерного бронирования и резервирования «Amadeus».

4. Порядок регистрации и размещения гостей в гостинице

Оформление проживания в гостинице производится по их прибытии администратором. Граждане представляют документы, удостоверяющие личность: паспорт.

При оформлении проживания дежурный администратор обязан проверить, принадлежат ли предъявителю документы, являются ли они подлинными, имеют ли необходимые реквизиты — подписи, печати, фотографии по достижении определенного возраста. Администратор и гость оговаривают условия проживания, а именно: категорию и цену номера, порядок и форму расчета (наличный, по кредитным картам), предварительный или при выезде. По просьбе гостя можно предоставить в одно-двухместном номере дополнительное место с оплатой, многоместный номер при условии оплаты всех мест.

Форма № 1-Г	
Наименование гостиницы _____	Утверждена приказом Министерства финансов Российской Федерации от 13.12.93 г. № 121
АНКЕТА	
1. Фамилия _____	Комната № _____
2. Имя _____	Индекс поселения _____
3. Отчество _____	Прибыл _____ (Дата, часы)
	Выбыл _____ (Дата, часы)
4. Дата рождения « _____ » _____ 19__ г.	
5. Место рождения	Область, край, республика _____
	район _____
	город (селение) _____
6. Паспорт серия _____ № _____ выдан _____	
	(Когда)
	(Наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)
7. Адрес постоянного места жительства _____	
8. Цель приезда _____	(Если в командировку, указать № удостоверения, кем выдано, когда)
9. Срок проживания до _____	
10. Продление проживания _____	
11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен _____	
	(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)
Переселен(а) « _____ » _____ 20__ г.	
Город (селение) _____	
Гостиница _____	
На дополнительное место в номере согласен(а) _____	(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)
Согласен на проживание в номере с оплатой всех мест _____	(Подпись лица, прибывшего в гостиницу)
Подпись ответственного лица _____	

Рис. 10.2. Анкета

Оформление проживания в гостинице, расчеты с гостями, взимание оплаты за дополнительные услуги осуществляются по специальным формам документов.

Для хранения анкет и работы с ними в администраторской должно быть две картотеки. В первой хранятся анкеты на проживающих в гостинице, во второй — на лиц, выбывших из гостиницы в течение месяца. Анкеты в картотеке расставляются в алфавитном порядке. Второй экземпляр анкет в суточный срок после заполнения пересылают в территориальные ОВД для направления их в двухдневный срок в республиканские, краевые, областные, окружные адресно-справочные бюро. В гостинице анкета хранится один год в архивной картотеке.

КАРТА ГОСТЯ

Фамилия _____ Your Sur- and
Имя, отчество _____ First Name

(Ваш номер) _____ (Your room)

(Страна) _____ (Your country)

(Расчетный час) _____ (Check-out Time)

(Багаж) _____ (Luggage)

(Дежурный) _____ (Floor clerk)

I	II	III	IV	V	VI		
VII	VIII	IX	X	XI	XII		
1	2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31	

Рис. 10.3. Карта гостя

Дежурный администратор вносит сведения о госте в анкету, форма которой представлена в специализированных программных продуктах для гостиниц. Далее дежурный администратор выписывает Карту гостя (рис. 10.3). Она является основанием для получения ключа от номера. На числовой сетке Карты гостя отмечается период проживания. При выезде гостя персонал делает отметку с указанием даты и часа освобождения номера (места), наименования и количества мест багажа.

Вопросы:

1. За что отвечает контактная служба гостиничного хозяйства?
2. Какие требования предъявляются к службе приема и размещения?
3. Какие сотрудники входят в службу приема и размещения?
4. Расскажите о технологической операционной системы встречи и размещения гостей?
5. Какими качествами должны обладать сотрудники службы приема и размещения?

6. Расскажите о системе бронирования мест и номеров в гостинице?
7. Поясните схему процесса бронирования.
8. Какие варианты компьютерного бронирования имеются?
9. Каково порядок регистрации и размещении гостей в гостинице?
10. Что такое карта гостя?

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Нормативные источники, книги и статьи

1. “Ўзбекистон Республикасида 2006-2010 йилларда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришни жадаллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” Ўзбекистон Республикаси Президентининг қарори. – Тошкент, “Халқ сўзи” газетаси, 18 апрел 2006 йил.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. – М. АСАДЕМА. 2002. – 207 с.
3. Ляпина И.Ю., Игнатъева Т.Л., Безрукова С.В. Моддийно-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов. – М.: АСАДЕМА. 2004. – 251 с.
4. Ахмедов Х.И., Аддаберганов А.А. Организация обслуживания в гостинице. – Ташкент, “То’лиқин”. 2007. – 222 б.
5. Филлиповский Е.Е., Л.В.Шмарова. Экономика и организация гостиничного хозяйства. – М.: “Финансы и статистика”. 2003. – 175 с.
6. Туризм и гостиничное хозяйство (под редакции А.Д.Чудновского). – М.: “ЮР Книга”. 2005. – 447 с.
7. С. В. Кононыхин. Организация гостиничного и ресторанного хозяйства. Учебное пособие.- Донецк 2003.-215 с.
8. А.В.Сорокина. Организация обслуживания в гостиницах и туристических комплексах. Учебное пособие.- Москва. А Л Ъ Ф А - М * И Н Ф Р А - М - 2 0 0 9 . - 3 0 4 с .
9. Волков Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов. — Ростов н/Д: Феникс, 2003. - 352 с.
10. Е.А.Балашова. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176 с.
11. А.А.Эштаев, Д.М. Ли. Международные туристские стандарты. Учебник. – Т.: «ТГЭУ», 2007. – 268с.
12. Л.П.Шматько. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. 2-е изде. М: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2005. 352 с.

Дополнительная литература:

1. СанПиН № 0282-09. Гигиенические требования к организации питания и условиям проживания в гостиничных комплексах, мотелях, кемпингах, туристических базах и индивидуальных местах размещения. Издание официальное. – Ташкент-2009.
2. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства. – М.: Высшая школа, 1998. – 272 с.
3. Волков Ю.Ф., Введение в гостиничный и туристический бизнес. – М.: Ростов на Дону: Феникс, 2003. – 352 с.
4. Ли Д.М, Аллаберганов А.А., Умарходжаев М.Г. Гостиничный сервис. – Т.: Издательство – полиграфический творческий дом имени Г.Гуляма. 2004 . – 149с.
5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: Учеб. пособие, - Киев: ВИРА-Р, 2001. – 250 с.
6. Усов В.В. Организация производство и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: Изд. центр “Академия”., 2006. – 416 с.
7. Калинина В.М. Техническое оснащение и охрана труда в предприятиях общественного питания. – М.: Изд. центр “Академия”, 2003. – 420 с.
8. С.В.Яковлев гл.ред. Инженерное оборудование зданий и сооружений: Энциклопедия. – М.: Стройиздат, 1994. – 512 с.
9. Г.А.Аванесова, Л.П.Воронкова, В.И.Маслов, А.И.Фролов; Под ред. Л.П.Воронковой. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь-справочник. – М.: Аспект Пресс, 2002. -367 с.

Интернет-источники

1. <http://www.prohotel.ru>.
2. <http://www.wise-travel.ru>
3. <http://www.news.turizm.ru>
4. <http://www.nao.gov.uk>
5. <http://www.iaa.org.uk>
6. <http://www.iasc.org.uk>
7. <http://www.aicpa.org/index.htm>
8. www.uza.us.apb www.uzperort.com
9. www.referat.uz

ОГЛАВЛЕНИЕ

Тема 1.	Введение. Перспективы развития гостиничного хозяйства в Узбекистане.	3
Тема 2.	Общая классификация и специфика гостиниц	14
Тема 3.	Материально техническая база гостиничного хозяйства	33
Тема 4.	Организация общественной части гостиницы.	45
Тема 5.	Организация жилой части гостиницы	56
Тема 6.	Эксплуатация и снабжение техническим и инженерным оборудованием туристических комплексов и гостиничного хозяйства.	69
Тема 7.	Эксплуатация профессионально технологического оборудования в гостиничном хозяйстве.	132
Тема 8.	Эксплуатация общего хозяйства гостиницы.	168
Тема 9.	Организация сервисной деятельности в гостиничном хозяйстве. Управления гостиниц.	182
Тема 10.	Организация и технология услуг встречи и размещение гостей.	190
	Библиографический список	205

САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

Кафедра обслуживания, сервиса и его
организации

Ж.М.Курбонов, Ш.Т.Максумов

КУРС ЛЕКЦИИ

По дисциплине

**Организация гостиничного хозяйства
(ЧАСТЬ – 1)**

Самарканд, Самаркандский
институт экономики и
сервиса. Типография
института, улица Шохрух, 60

Заказ № _____
Учетно-авт. листов 10,5
Тираж 30 экземпляров

