

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

САМАРКАНДСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

Факультет: «Сервис и туризм»

Кафедра: «Международного туризма и туристского сервиса»

«Рекомендовано к защите»

к.э.н. Р.С.Амриддинова

Протокол № 11.от«15» «июнь»
2015 г.

По образовательному направлению

5610200-Организация и управление гостиничным хозяйством

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ
РАБОТА**

**На тему: «Анализ технологии гостиничного
хозяйства и организации труда в гостиницах
Узбекистана (На примере гостиницы «Shahlo»)»**

студента группы МХТ-211

Кулмирова Жамшиджона Гуломиддин угли

**Научный руководитель:
кандидат экономических наук
доцент Б.Ш. Сафаров**

САМАРКАНД – 2015

Содержание

Введение.....	3
1-Глава. Теоретические аспекты технологии функционирования предприятий гостиничного обслуживания.....	9
1.1 Сущность технологии в сфере гостиничного обслуживания.....	9
1.2 Производственно-технические показатели деятельности гостиничного хозяйства в Республике Узбекистан.....	16
2-Глава. Анализ состояния техники и технологии гостиничного хозяйства в гостиницах Узбекистана.....	26
2.1 Технология выработки (оказания) услуги в гостиницах Узбекистана...	26
2.2. Оценка показателей качества и объема предоставляемой услуги и по безопасности жизнедеятельности в гостиницах Узбекистана.....	35
2.3 Анализ состояния техники и технологии и предложения по его улучшению в гостинице «Shahlo».....	47
3-Глава. Состояния, нормирования и оплаты труда в гостинице «Shahlo».....	49
3.1. Характеристика кадрового потенциала предприятия.....	49
3.2. Организация нормирования труда в гостинице «Shahlo».....	58
3.3 Организация оплаты труда в гостинице «Shahlo».....	63
Заключение.....	75
Список использованной литературы.....	78

Введение

Актуальность работы. Одной из важнейших отраслей туристской индустрии является гостиничное хозяйство. Гостиничная индустрия специализируется на предоставлении одной из важнейших туристических услуг - услуги размещения. В ряде случаев в гостиничное дело включается и предоставление услуг питания. Тем самым современные гостиничные услуги представляют в форме комплексного пакета обслуживания туристов.

В настоящее время для нашего города становится особенно актуально развитие инфраструктуры туризма: строительство гостиниц, преимущественно среднего класса, туристского транспорта, и т.д. Решение этих задач призвано обеспечить комфортное пребывание туристов в Самарканде.

Гостиничный рынок – один из наиболее динамично развивающихся в мире и в Узбекистане. Гостиничный бизнес перспективен как минимум по четырем причинам. Во-первых, в нашем отечестве наблюдается повышение деловой активности, что, как правило, неизбежно вызывает увеличение объемов так называемого "делового туризма", причем не только внутреннего, но и въездного. Во-вторых, как показывает мировая практика, повышение доходов населения приводит к тому, что люди все больше путешествуют (в том числе и по родной стране), а значит, останавливаются в гостиницах. В-третьих, страна, заявившая о своей интеграции в европейские структуры, постепенно становится для европейцев (в данном случае - европейских туристов) понятнее, а значит, и привлекательнее. Наконец, в-четвертых, если произойдут предполагаемые снижение и унификация гостиничного сбора, обязательные платежи для гостиниц уменьшатся.

Разрыв между мировыми тенденциями развития гостиничного спектра и его состоянием в Узбекистане при наличии реальных резервов и потенциальных возможностей требует решения комплекса проблем организационно-экономического характера, к числу которых относятся

неразвитость инфраструктуры, низкий уровень сервиса и заполняемости номеров, несоответствие качества оказываемых услуг уровню цен, низкий квалификационный уровень персонала и др. Решение этих проблем требует проведения анализа современного уровня развития гостиничных услуг и соответствующих научных исследований, что подчеркивает **актуальность темы данной выпускной квалификационной работы.**

Значение и роль туризма в настоящее время для развития экономики государств, удовлетворения запросов личности, взаимообогащения социальных связей между странами переоценивать невозможно.

Индустрия туризма занимает важное место в экономике большинства стран. На его долю приходится до 10% мирового валового национального продукта, 11% мировых потребительских расходов. Число туристических поездок во всем мире на сегодняшний день составляет более 1 миллиарда человек, и по прогнозам Всемирной туристской организации к 2020 году приблизится к 2 миллиардам. При этом следует учитывать, что все население планеты составляет более 6 миллиарда человек. Индустрия туризма входит в число трех крупнейших экспортных отраслей, уступая лишь нефтедобывающей и автомобилестроительной отраслям промышленности.

Развитие индустрии туризма представляет обширный рынок рабочих мест. В настоящее время каждый пятнадцатый человек на планете трудится в сфере гостиничного и туристского бизнеса. Например, в Европе почти 10% работающих заняты в сфере туристского обслуживания опережает другие отрасли.

В XX в туризм превратился в одно из наиболее значимых социальных значимых социальных явлений. Расходы населения на туристические услуги в ряде стран занимают третье место после затрат на питание и жилье.

В экономике современного Узбекистана туризм также занимает важное место. Одно из приоритетных задач государственной целевой программы «Развитие туризма в Республике Узбекистан» является становление в

Узбекистана современного высокоэффективного и конкурентоспособного туристического комплекса.

Реализация Программы предполагает: создание нормативно-правовой базы, формирование современного отечественного туристического рынка углубление специализации и кооперации в работе туристских предприятий, обеспечение условий для развития различных видов внутреннего и въездного туризма, интеграцию Узбекистана систему мирового туристического рынка развитие международного сотрудничества в области туризма, а также решение целевого комплекса задач в области подготовки кадров для отрасли.

В сфере въездного и внутреннего туризма гостиничный сервис включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития туризма в Узбекистане конкурентоспособного в мировой системе туристического обслуживания, отнесены к социально культурным услугам. Они строятся на принципах современного гостеприимства что повышает их роль в развитии отечественного туризма а также ставит определенные задачи в системе подготовки кадров для туристско-гостиничного сервиса.

Для успешного решения всего многообразия задач по обслуживанию гостей персоналу гостиниц и туристских комплексов необходимо овладеть профессиональными знаниями и постоянно их совершенствовать.

Учебный процесс подготовки специалистов в сфере туризма связан с определенными трудностями, к числу которых относится недостаточное количество научных обобщений систематизированных учебников по вопросам организации обслуживания в гостиницах и туристских комплексах, использование систем автоматизации обработки данных в гостиницах и др.

Для успешной работы гостиничного предприятия, предоставления комплекса основных и дополнительных услуг гостиницы должны располагать необходимым для эксплуатации оборудованием и инвентарем (мебель, посуда, постельные принадлежности, ковровые изделия, моющие средства и т.д.), а также иметь в своем распоряжении такие средства

эксплуатации, которые могут обеспечить определенный комплекс коммунальных услуг, обязательный для обслуживания проживающих в отеле (отопление, освещение, водоснабжение). Следовательно, в процессе своего функционирования гостинице требуется целый комплекс материальных и технических средств, а также такие ресурсы, как топливо, вода и электроэнергия. Успешное решение этих вопросов призвана обеспечить служба материально-технического обеспечения в гостинице, которая занимается расчетом потребностей гостиницы в различных материалах, а также определяет источники их покрытия.

Степень изученности проблемы. В настоящее время в Узбекистане за ее пределами выпущено не мало учебной литературы по гостиничному делу. Данная литература делится на три большие группы. Первую группу образуют практические пособия и разработки для профессионалов гостиничного дела. Вторая группа пособий представлена различного рода справочниками и словарями. И, наконец, третью группу представляют многочисленные пособия для студентов вузов, затрагивающие различные вопросы гостиничного менеджмента.

В данной выпускной квалификационной работе использовано учебное пособие по гостиничному делу А.С. Кускова, а также учебник «Организация и технология гостиничного обслуживания» Люмина И.Ю.

В Узбекистане некоторые теоретические проблемы развития гостиничных предприятий освещены в работах И.С.Тухлиева, Р.С.Амриддиновой, И.Е. Жуковской и др. Но отсутствует работы, которые полностью посвящены анализу технологии гостиничного хозяйства и организации труда гостиницы.

Цель и задачи исследования. Целью работы является разработка теоретических, практических рекомендаций по анализу технологии гостиничного хозяйства и организации труда гостиницы, исследование состояния и определение приоритетных направлений развития туристской деятельности в Республике Узбекистан.

Задачи исследования. Реализация указанной цели потребовало решения следующих задач выпускной квалификационной работы:

- исследование теоретических и методических основ анализа технологии гостиничного хозяйства и организации труда гостиницы;
- анализ состояния техники и технологии гостиничного хозяйства в гостиницах Узбекистана;
- состояния, нормирования и оплаты труда в гостинице «Shahlo».

Объектом исследования являются гостиничные хозяйства, функционирующие в сфере туризма Самаркандской области, в том числе гостиница «Shahlo».

Предметом исследования являются экономические отношения, проявляющиеся в процессе анализа технологии гостиничного хозяйства и организации труда гостиницы.

Методы исследования. Исследование строилось на принципах системного подхода, логического моделирования процессов анализа технологии гостиничного хозяйства и организации труда гостиницы. Для решения поставленных задач применялись методы факторного, сравнительного, графического анализа, социологические методы опроса, методы статистического анализа экономических процессов.

Научная новизна исследования заключается в разработке научно-обоснованных предложений и рекомендаций по анализу технологии гостиничного хозяйства и организации труда гостиницы. Наиболее существенные результаты, полученные в ходе исследования, состоят в следующем:

- дана сущность технологии в сфере гостиничного обслуживания;
- уточнены производственно-технические показатели деятельности гостиничного хозяйства в Республике Узбекистан;
- проанализировано состояния техники и технологии и предложения по его улучшению в гостинице «Shahlo»;
- раскрыта суть проблем, связанных с организацией оплаты труда в

гостинице «Shahlo».

Научная значимость результатов исследования заключается в том, что основные научные положения могут быть использованы в проведении анализа деятельности технологии гостиничного хозяйства и организации труда гостиниц Узбекистана.

Практическая значимость результатов исследования состоит в том, что конкретные аналитические разработки и научно-методические рекомендации по всему комплексу направлений анализа технологии гостиничного хозяйства и организации труда гостиницы могут быть использованы на региональном уровне путем включения их в систему мер программно-целевого развития туризма. Теоретические положения исследования также могут быть использованы в учебном процессе при разработке учебно-методических материалов и в научных исследованиях.

Структура и объём выпускной квалификационной работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Объём выпускной квалификационной работы составляет 76 страниц, 3 таблиц, 4 рисунков. В исследовании использовано более 21 источников.

1-Глава. Теоретические аспекты технологии функционирования предприятий гостиничного обслуживания

1.1 Сущность технологии в сфере гостиничного обслуживания

Технология – воспроизводимая последовательность действий (операций), с определенной степенью вероятности обеспечивающая при сохранении заданных параметров процесса воспроизводство заданных параметров продукта.

Технология туристской фирмы представляет собой совокупность методов, форм производства и реализации туристского продукта на туристском рынке.

Технология гостиничного комплекса представляет собой совокупность методов, форм производства и реализации услуг временного размещения туристов и сопутствующих услуг на туристском рынке.

Под производственной структурой предприятия понимается состав образующих его участков, цехов и служб, формы их взаимосвязи в процессе производства продукции. Главными элементами производственной структуры предприятия считаются рабочие места, участки и цехи. Производственная структура гостиничного комплекса имеет следующие блоки: основное, вспомогательное и обслуживающее хозяйство.

Для осуществления процесса обслуживания туристов в гостинице предусмотрен минимальный набор следующих основных служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг:

- административная служба – основное хозяйство;
- служба общественного питания – вспомогательное хозяйство;
- техническая служба и служба горничных – обслуживающее хозяйство.

Административная служба занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом туристов, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, а также отправкой домой или к

следующему пункту назначения, обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях, занимается оказанием бытовых услуг гостям. В состав службы входят директор, администратор, служба горничных.

От администратора зависит первое впечатление, которое получает гость от гостиничного комплекса. Задача данного человека – контролировать весь процесс приема и размещения гостей, умело разрешая конфликты, от которых может пострадать престиж гостиницы.

Данная служба занимается решением вопросов, связанных с приемом гостей, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, оказанием различных услуг, отправкой их домой, и, конечно же, бронированием номеров.

Администратор осуществляет контроль за номерным фондом гостиницы, ведя картотеку по занятости номеров и наличию свободных мест, и выполняет функции информационного центра. Информация через него движется в двух направлениях: к гостям (если речь идет об информировании о видах обслуживания, предоставляемых гостиницей, о местных достопримечательностях, о работе городского транспорта и др.) и в различные подразделения гостиничного предприятия (о потребностях клиента).

Служба горничных в гостиничном комплексе является наиболее функционально значимым подразделением, если речь идет о получении услуг гостиничного размещения, так как это подразделение отвечает за уборку номеров, холлов, коридоров и т.п. внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание клиентов.

Лицо, возглавляющее службу горничных (в данном случае это администратор гостиничного комплекса), несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы.

Служба безопасности выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостиничном комплексе, поскольку гостиница несет ответственность за обеспечение разумной безопасности своих клиентов.

Директор гостиничного комплекса отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности, решает вопросы финансового обеспечения предприятия, получает отчеты от администратора комплекса, совместно с главным бухгалтером ведет единый финансовый учет на предприятии, занимается вопросами оперативного и стратегического планирования, анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности.

Служба общественного питания представлена рестораном. Администратор ресторана обеспечивает обслуживание гостей комплекса, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д. Руководитель службы общественного питания составляет меню, обеспечивает доставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания, соблюдая при этом разумный режим экономии.

Ресторан как подразделение общественного питания обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой ресторанной концепции.

Инженерная служба гостиничного комплекса» создает условия для функционирования систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем телевидения и связи.

Производственный процесс является основой деятельности любого предприятия и представляет собой совокупность отдельных процессов труда,

направленных на превращение сырья и материалов в готовую продукцию заданного количества, качества, ассортимента и в установленные сроки. Содержание процесса производства оказывает определяющее воздействие на построение предприятия и его производственных подразделений.

Производственный процесс включает ряд технологических, информационных, транспортных, вспомогательных, сервисных и других процессов.

Каждый производственный процесс можно рассматривать с двух сторон: как совокупность изменений, которые претерпевают предметы труда, и как совокупность действий работников, направленных на целесообразное изменение предметов труда.

Производственный цикл – один из важнейших технико-экономических показателей, который является исходным для расчета многих показателей производственно-хозяйственной деятельности предприятия. На его основе, например, устанавливаются сроки запуска изделия в производство с учетом сроков его выпуска, рассчитываются мощности производственных подразделений, определяется объем незавершенного производства и осуществляются другие планово-производственные расчеты.

Производственный цикл в гостиничном комплексе составляет 12 часов и более (это, как правило, минимальное время нахождения клиента в гостиничном комплексе).

Структура производственного цикла включает время выполнения основных, вспомогательных операций и перерывов в изготовлении изделий.

Производственный процесс предоставления услуг в гостиничном комплексе.

Гость получает обслуживание уже тогда, когда звонит или пишет в гостиницу, чтобы забронировать номер, поэтому мы считаем необходимым рассмотреть производственный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения, который можно представить в виде следующих этапов:

- предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- прием, регистрация и размещение гостей;
- предоставление услуг проживания и питания (уборка номера);
- предоставление дополнительных услуг проживающим;
- окончательный расчет и оформление выезда.

Предварительный заказ мест, регистрация при поселении, расчет за проживание и оказанные услуги, оформление выезда происходит в службе приема и размещения, где работают дежурный администратор, портье, кассир и паспортистка.

Услуги проживающим может оказывать персонал гостиницы (сервисное и номерное обслуживание) и персонал других предприятий (предприятия торговли, парикмахерская, медпункт и другое), расположенных в гостинице.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РУз», «исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее».

Основными функциями службы приема считаются: бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной информации.

Процесс обслуживания гостей начинается с того, что они предварительно заказывают места или номера в гостинице, то есть бронируют. Заявки на бронирование от клиентов поступают в службу приема и размещения или в отдел бронирования. Они могут быть приняты посредством почтовой, телефонной и иной связи. Для гостя это удобно в том, что при въезде в гостиницу у него не возникает трудностей с заселением в понравившийся номер и с оформлением документов. При предварительном бронировании процесс регистрации занимает меньше времени, так как данные о клиенте администратору уже известны.

Следующая часть производственного процесса – расселение – состоит в свою очередь из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера.

Встреча гостя может быть двух видов: в аэропорту или на вокзале (на дальних подступах); около входа в гостиницу или в вестибюле.

Встреча на дальних подступах позволяет до прибытия в гостиницу познакомиться

В гостинице гость подходит к стойке службы приема и размещения, где его приветствует администратор. Если клиент приезжает в гостиницу не в первый раз, то администратор обращается к нему по имени. Это производит положительное впечатление. Правилom для гостиницы является то, что администратор стоит за стойкой, а не сидит. Этим он подчеркивает свое уважение к гостю.

В процессе общения с гостем нужно обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. А также корректно выяснить о платежеспособности гостя.

Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РУз» «исполнитель обязан заключить с потребителем договор на предоставление 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, гость заполняет регистрационную карточку, которая является договором между Исполнителем и Потребителем. В анкете гость указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачивающей проживание, и вид платежа.

Заполнив карточку, гость подписывает ее, тем самым, заключая с гостиницей договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

Далее администратор выписывает разрешение на поселение – документ, дающий право на занятие номера или места в номере. Затем гостю выписывают счет за проживание, который включает в себя тариф номера, умноженный на число суток, оплату бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации и различные гостиничные сборы. Согласно «Правилам предоставления гостиничных услуг в РУз» оплата за проживание производится в соответствии с единым расчетным часом – 12 часов текущих суток по местному времени.

Затем администратор заполняет визитную карту (карту гостя), где указывается фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания – документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера.

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

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

Для поддержания чистоты и порядка в номерах производится уборка, которую специалисты гостиничного дела классифицируют по категориям, видам и назначению для того, чтобы правильно организовать проведение работ по обеспечению чистоты в гостинице.

Как уже говорилось выше, первоочередными услугами, которые получают туристы в гостинице, являются размещение и питание. Несмотря на то, что основополагающим аспектом для исследования нами было выбрано размещение в гостиницах, мы считаем необходимым затронуть вопросы, связанные с предоставлением питания при гостиницах. При прохождении практики этому вопросу было уделено не мало внимания.

Питание является одной из основных услуг в технологии туристского обслуживания. Можно выделить три основные формы обслуживания: питание, оплаченное гостем; питание, не включенное в стоимость номера; питание, предоставляемое за дополнительную плату.

По нашему мнению именно оплаченное питание требует более подробного разъяснения, так как, в свою очередь, такая форма предоставления услуг питания клиентам гостиницы подразделяется на своеобразные подвиды. А именно: полный пансион, полупансион и только завтраки.

Если питание не включено в стоимость номера, то за него необходимо дополнительно платить. При такой форме питания клиенты по своему желанию выбирают блюда из меню. Существуют разные типы меню, чтобы клиент всегда имел выбор при получении такой услуги, как питание.

Завершение производственного цикла в комплексе – проводы гостя, оплата им размещения и всех предоставленных услуг.

1.2 Производственно-технические показатели деятельности гостиничного хозяйства в Республике Узбекистан

Гостиница любой категории должна иметь удобные подъездные пути, оборудованные дорожными знаками, благоустроенную прилегающую территорию с освещением, площадку для парковки с твердым покрытием, вывеску с его названием. Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.

Архитектурно-планировочное решение и строительные элементы гостиницы, используемое техническое оборудование должны соответствовать строительным нормам и правилам.

Экологические условия расположения гостиницы должны быть благоприятными для проживания.

При проживании в гостинице должны быть обеспечены безопасность жизни, здоровья гостей и сохранность имущества. В здании должны быть аварийные выходы, лестницы, указатели для свободной ориентации гостей как в обычной, так и в аварийной ситуациях.

Гостиница должна быть оборудована системами противопожарной защиты в соответствии с Правилами пожарной безопасности.

В гостинице должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и

правила, установленные органами санитарно-эпидемиологического надзора (чистота помещений, хорошее состояние сантехнического оборудования, удаление отходов, эффективная защита от насекомых и грызунов).

Гостиница должна быть оснащена инженерными системами и оборудованием, обеспечивающим: горячее и холодное водоснабжение, включая запас воды не менее чем на сутки; канализацию; отопление (температура в жилых помещениях - не ниже 18,5°C); вентиляцию (естественную и принудительную), исключающую проникновение посторонних запахов в номера и общественные помещения. Должна быть подводка во все номера проводного радиовещания и телевидения, телефонной связи. Освещение должно быть как естественное, так и искусственное в соответствии с действующими нормами.

При проектировании новых и реконструкции действующих гостиниц необходимо предусматривать соблюдение условий для приема и обслуживания инвалидов, использующих кресла на колесах.

Площадь номера в гостиницах (без учета санузла, лоджии) должна иметь не менее:

однокомнатного одноместного: для одно- или двухзвездных 8 кв. м, для трехзвездных — 10 кв. м, для четырехзвездных -16 кв. м и для пятизвездных — 18 кв. м;

однокомнатного двухместного номера: для одно- и двух звездных — 12 кв. м, для четырех- и пятизвездных гостиниц — 14 кв. м.

В четырех- и пятизвездных гостиницах оборудуются тренажерные залы, плавательные бассейны, сауна, магазины и торговые киоски.

Помещения для предоставления услуг питания имеются в гостиницах категорий от двух звезд и выше. Двухзвездные гостиницы (мотели) имеют кафе или ресторан, трехзвездные — ресторан и бар, четырех- и пятизвездные — несколько залов в ресторане, отдельные кабинеты, банкетные залы, трансформируемый конференц-зал, ночной клуб».

По стандарту услуги питания в гостиницах обеспечивают возможность

выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое) для категорий «две-пять звезд»; работу одного кафе или бара в любое время суток - для категорий «четыре-пять звезд»; круглосуточное обслуживание в номерах — для пятизвездных.

Обеспечение гостиницы качественной чистой водой является одной из самых насущных услуг. Она требуется для функционирования ваннных комнат и канализации, а также для работы кухни и прачечной. Автономная система водоснабжения предполагает использование таких источников воды, как колодец или скважина — в зависимости от ежедневной потребности. Расход воды на одного человека по российским нормативам составляет от 120 л/сутки (с общими ваннными и душевыми комнатами) до 300 л/сутки (с ваннными комнатами в каждом номере). То есть средняя ежедневная потребность гостиницы на десять-двадцать номеров может составлять не один десяток кубометров воды. Это стоит учитывать при расчете производительности водоподъемного оборудования.

Автономная система водоснабжения в общем виде включает в себя автоматизированную водоподъемную установку (насос), накопительный бак, а также разводящие трубопроводы и запорную арматуру. Конкретный тип используемого насоса зависит от высоты подъема воды.

При уровне водоподъема до 7–8 м (из колодцев) применяют поверхностные самовсасывающие насосы, которые связаны с колодцем шлангом или трубопроводом. Для таких случаев рекомендуют компактные автоматические насосные станции, например, Hydrojet JP производства Grundfos с подачей до 4 м³/ч, имеющие собственный расширительный бак объемом до 50 л. Они обеспечивают постоянное давление в системе вне зависимости от того, сколько точек разбора в настоящее время используется. Такой подачи хватит для удовлетворения потребности постояльцев даже в пиковые часы (утром и вечером).

Однако далеко не всегда и не везде колодец может снабжать гостиницу таким большим количеством воды. Так что нередко владельцам приходится

вкладывать средства в бурение артезианской скважины, что обходится недешево (от \$ 40 до \$ 100 за погонный метр при глубине 40–200 м). Водоподъемное оборудование в таком случае представляет собой погружной скважинный насос, помещаемый непосредственно в скважину. Наиболее удобны насосы с электронной регулировкой подачи (например, Grundfos типа SQE производительностью до 9 м³/ч), которые поддерживают постоянный напор воды вне зависимости от расхода. Насос автоматически поддерживает установленное давление при изменяющемся расходе с помощью встроенного преобразователя частоты вращения. Это важно для стабильной работы водонагревателей, стиральных, посудомоечных машин и т.п.

Еще одной актуальной услугой является организация эффективного отвода канализационных и сточных вод из ванн, туалетов, моек и т.п. В благоустроенных районах с плотной застройкой, как правило, можно использовать централизованный канализационный коллектор. Это самый простой и экономичный способ отвести сточные воды. В здании устраивается самотечная канализация, аналогичная функционирующей в любом многоквартирном доме.

Но часто встречаются ситуации, когда самотек организовать невозможно, а коллектор проложен слишком далеко. Тогда приходится применять системы напорной канализации, выпускаемые в виде готовых к монтажу компактных канализационных станций. Они состоят из накопительной емкости из коррозионностойкого материала, погружного насоса, трубопровода и арматуры. Если расположить такое устройство в подвале гостиницы, то сточные воды будут поступать в него самотеком. При заполнении емкости автоматика включает насос, который под необходимым давлением опорожняет резервуар в коллективный коллектор.

В случае отсутствия возможности подключения к коллективному канализационному коллектору владельцам гостиницы приходится решать задачи по самостоятельному устройству коллекторов и очистных

сооружений — с учетом жестких санитарных требований. Такая автономная система может базироваться на септике (крупной периодически опорожняемой емкости), в которую будут попадать все стоки гостиницы.

Задача удаления использованной воды из ванн и туалетов решается с помощью компактных автоматических канализационных систем (таких как Grundfos Sololift+). Они представляют собой небольшой резервуар со встроенным насосом, непосредственно подсоединяемый к сантехническим приборам (располагается под раковиной или за унитазом). Когда резервуар заполняется, автоматическое устройство включает малогабаритный погружной насос с режущим механизмом, который откачивает сточные воды в канализационный сток, подсоединенный к септику.

Теплоснабжение гостиницы

Обустройство автономной отопительной системы не столь важно для сезонных пансионатов на морских курортах, однако, для круглогодичных гостиниц это настоятельная необходимость. Интересно, что даже при наличии возможности подключения к централизованным сетям теплоснабжения владельцы гостиниц зачастую предпочитают потратиться на устройство именно автономной системы. Причина здесь проста — благодаря использованию современного высокоэффективного оборудования эксплуатация независимой мини-котельной обходится значительно дешевле, чем оплата централизованного тепла по постоянно растущим тарифам.

Основными элементами автономной системы теплоснабжения являются отопительный котел, система подачи воздуха и удаления продуктов сгорания, циркуляционный насос, трубопроводы и арматура (запорные клапаны, фитинги и др.), а также радиаторы или конвекторы. Появившиеся в последние годы электрические системы отопления обходятся в эксплуатации слишком дорого, так что не могут рассматриваться как реальная альтернатива традиционным решениям на основе мини-котельной.

Выбирая наиболее предпочтительный вид топлива для котла, стоит отметить, что если гостиница подключена к магистральному газопроводу, то

газовый котел будет наиболее рациональным вариантом. Если же магистрали поблизости нет, то возможен вариант питания котла газом из баллонов. Впрочем, есть немало регионов, где дизельное топливо оказывается доступнее, чем газ. Тогда стоит предпочесть жидкотопливный котел. Правда, придется решать задачу по хранению больших объемов солярки — на зимний период для небольшой гостиницы может потребоваться несколько тонн топлива.

Расчет необходимой мощности котла производится в зависимости от общей площади гостиницы и климатических условий местности. Чтобы узнать наиболее точное значение потребности в тепле, придется учитывать термосопротивление ограждающих конструкций здания и температуру самой холодной пятидневки года. Но для приблизительной оценки можно считать, что на отопление 10 м² площади здания необходим 1 кВт мощности теплогенератора. То есть для небольшой гостиницы в 1000 м² будет достаточно отопительного котла мощностью 100 кВт.

Подсчитано, что на полную мощность система теплоснабжения работает не более 20 % всего отопительного периода. Так что у владельца есть возможность оптимизировать затраты на отопительное оборудование и на топливо. Например, для отопления гостиницы в 1000 м² можно установить один конденсационный котел Rendamax (MTS Group) мощностью 100 кВт. Благодаря модулируемой горелке он может снижать мощность до 20 % от номинальной, например, на время оттепелей.

Но можно пойти по другому пути: установить, например, четыре котла Genus от Ariston мощностью 25 кВт каждый, объединив их в каскад. Эти «интеллектуальные» теплогенераторы с погодной регуляцией (используются внешние температурные датчики), будут последовательно включаться при возрастающей потребности в тепле. И в самые лютые морозы все котлы в каскаде станут работать на полную мощность. Экономия топлива при таком типе подключения будет весьма существенная — и совсем не в ущерб комфорту постояльцев.

При выборе типа приборов отопления стоит учитывать, что чугунные радиаторы нельзя назвать оптимальными для гостиничных номеров. Их высокая тепловая инертность не позволяет эффективно регулировать температуру в помещениях. Наилучшим вариантом будут стальные (например, швейцарского производителя Zehnder) или алюминиевые радиаторы (например, итальянский Faral) с отличной теплоотдачей и высокой регулируемостью.

Для оптимизации потребления тепла на всех приборах отопления также полезно наличие терморегуляторов (например, производства Danfoss). Постояльцы сами смогут установить комфортный для них температурный режим в номере, а подача тепла в те комнаты, которые в данный момент не используются, может быть сокращена до минимума.

Горячее водоснабжение

Едва ли гостиница сможет претендовать на внимание со стороны туристов, если в ней проблемы с наличием горячей воды. Это касается даже частных пансионатов на морских курортах, в которых отдыхают самые, казалось бы, нетребовательные к комфорту россияне.

Задача снабжения гостиницы горячей водой может решаться несколькими способами — в зависимости от количества номеров и наличия кухни, прачечной и т.п. Для сезонных мини-гостиниц, работающих несколько теплых месяцев в году, самый простой способ — снабдить каждую точку разбора персональным электрическим или газовым водонагревателем.

Однако для круглогодичных гостиниц такой «бюджетный» вариант — далеко не самый оптимальный по эксплуатационным расходам. Гораздо практичнее будет установить один большой электрический или газовый бойлер (накопительный водонагреватель), который станет снабжать горячей водой все точки разбора. Разогрев воду до установленной температуры, прибор будет автоматически поддерживать ее на заданном пользователем уровне. Обычно современные водонагреватели хорошо теплоизолированы для снижения расхода энергии.

Чтобы рассчитать необходимую производительность такого бойлера, стоит учесть примерный расход горячей воды на одного постояльца:

Также полезно знать, какое количество точек разбора горячей воды будет работать одновременно (например, чтобы принять горячий душ, необходимо до 8 л горячей воды в минуту), а также какой объем горячей воды требуется обслуживающей инфраструктуре (ресторан/кафе, прачечная и т.п.). В любом случае емкость бойлера стоит выбирать не меньше 200 л. Такого объема хватит, чтобы справиться с пиковыми нагрузками в утренние и вечерние часы. Кстати, очень удобной опцией, позволяющей снизить расход энергоресурсов на нагрев воды, является использование недельного программатора для управления бойлера. Например, так могут настраиваться газовые бойлеры серии NHRE производства Ariston с непрерывным расходом горячей воды (65 °С) от 320 л/ч. Если в ближайшие часы разбор горячей воды не планируется, прибор не будет расходовать энергию на постоянное поддержание температуры в баке (например, в ночное время).

Интересное решение для гостиниц, расположенных в южных регионах нашей страны, — это солнечные коллекторы. Такие системы, помогающие экономить на горячем водоснабжении, уже получили весьма широкое распространение в Южной Европе и на Средиземноморском побережье — и в частных домах, и в гостиницах, а сейчас все шире применяются и у нас на Кубани. Даже в строящейся сейчас пекинской олимпийской деревне здания снабжаются солнечными коллекторами (там будут использоваться панели Elco от MTS Group).

Одним из преимуществ современных коллекторов является способность работать с рассеянным солнечным излучением. В результате, даже в пасмурный день солнечная панель способна нагревать воду. Подсчитано, что не менее 6 месяцев в году такие системы могут вносить существенный вклад в экономию энергоресурсов.

Конструкция коллектора представляет собой плоский короб с прозрачной верхней панелью, через которую проходят солнечные лучи. В

нем находится теплообменник, по которому циркулирует теплоноситель. На крыше, рядом с панелью солнечного коллектора, устанавливается накопительный бак, емкость которого выбирается исходя из потребностей в горячей воде. Циркуляционный насос прогоняет воду сквозь коллектор, обеспечивая эффективный теплообмен.

Нагретая вода может напрямую распределяться по точкам разбора. Но такая гелиосистема может дублироваться традиционным источником тепла. В таком случае в систему устанавливается бак-аккумулятор с двумя теплообменниками (например, бойлер косвенного нагрева BS2S производства Ariston), один из которых подключается к солнечному коллектору, а другой — к греющему контуру отопительного котла.

Пока светит солнце, работает циркуляционный насос солнечного коллектора. Когда же солнечного света недостаточно для нагрева, приемлемую температуру воды в баке-аккумуляторе поддерживает отопительный котел.

Такая схема хороша тем, что максимально использует солнечное тепло и одновременно обеспечивает независимость от прихотей погоды. Как показывает практика, с помощью такой системы можно сэкономить от 30 до 80 % энергоресурсов, затрачиваемых на горячее водоснабжение, — в зависимости от местных климатических особенностей. По подсчетам, эта система окупается за 5–10 лет (при сроке эксплуатации в 30–50 лет).

Более половины всех клиентов гостиницы перед приездом предварительно бронируют номера. Процедура бронирования может быть осуществлена по телефону, а также через коммерческих представителей гостиницы (турагентов и туроператоров), через центральную систему бронирования (Holidex), почтой, телексом, факсом, электронной почтой и другими коммуникационными средствами.

Отдел бронирования ответственен за получение и обработку запросов на будущие услуги проживания. Цель: максимизировать загрузку номерного фонда и соответственно доход гостиницы.

Обычно гостиница, имеющая высокий уровень заполняемости, при достижении определенного количества ожидаемых прибытий принимает только гарантированное бронирование. В случае максимальной загрузки от эффективности и точности процедуры бронирования зависит рыночная репутация отеля. Основной стратегией гостиницы в данном случае является максимизация дохода за счет сокращения неявившихся клиентов. Одновременно с этим важно учитывать особенности местного законодательства по вопросам ответственности отелей за услуги бронирования. В некоторых странах документ, подтверждающий гарантию, является формой договорных отношений, предусматривающих обоюдную ответственность сторон. В случае непредоставления зарезервированного номера на гостиницу могут быть наложены штрафные санкции.

Таким образом, создается более точная картина наличия свободных номеров. Это позволяет избежать простоя комнат, своего рода способ борьбы с «неявками», так называемые «No Show».

Сегмент «Служба приема и размещения» означает то, что заявка на бронирование была принята сотрудником этой службы.

«Контракты» заключаются между Отделом продаж и другими организациями (крупными корпорациями, туристическими компаниями). Заявки на групповое бронирование поступают из Отдела продаж в Гостиница заключает контракты с авиакомпаниями и принимает пассажиров (при наличии гарантийного письма и ваучера для каждого) в случае задержки и отмены рейса.

Несмотря на небольшую стоимость номера при длительном проживании, администрация гостиницы старается увеличить этот сегмент для повышения процента загрузки гостиницы.

2-Глава. Анализ состояния техники и технологии гостиничного хозяйства в гостиницах Узбекистана

2.1 Технология выработки (оказания) услуги в гостиницах Узбекистана

Перед тем как приступить к рассмотрению гостиничных услуг, необходимо вспомнить, что же такое «услуга», а также выделить характеристики, которыми обладают все услуги. Энциклопедия определяет услугу как труд, направленный непосредственно на удовлетворение потребностей определенной личности – индивидуального заказчика, клиента, потребителя данной услуги.

По определению известного американского специалиста по маркетингу Ф. Котлера, услуга – это любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой, и которые в основном неосвязаемы. Производство услуги может быть, а может и не быть связано с товаром в его материальном виде. Услуга – это целесообразная трудовая деятельность, результат которой выражается в удовлетворении каких-либо потребностей человека. Особенность услуги заключается в том, что она может быть представлена в вещной форме либо в процессе функционирования живого труда.

В одной из работ услуга определяется как действие, осуществляемое неким юридическим или физическим субъектом в отношении другого субъекта и преследующее цели извлечения материальной или нематериальной, прямой или косвенной выгоды. Большинство экономистов ссылаются при определении понятия «услуга» на определение, данное К. Марксом в первом томе «Капитала»: «услуга есть не что иное, как полезное действие потребительной стоимости – товара ли, труда ли». Приведенное определение лишь частично приемлемо для современности.

Развернутое определение понятия «услуга» можно сформулировать следующим образом: «услугой следует считать часть непроемственной или материально-производственной деятельности, которая заключается в

полезном действии в оказании материальных услуг, включающих производство продукции и ее ремонт, либо заключается в удовлетворении непроеизводственных личных потребностей населения (в том числе духовных и эстетических)».

По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и социально-культурные. Материальная услуга – это услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг. Материальная услуга обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей; создание условий для потребления. В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и др.

Социально-культурная услуга – это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя. Социально-культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. К социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туристские услуги, образовательные услуги и др.

Таким образом, стандарт позволяет определить место туристских услуг среди многообразия услуг, оказываемых населению, и относит их к социально-культурным услугам.

Все услуги, как материальные, так и социально-культурные, обладают пятью фундаментальными характеристиками.

Особенности деятельности организации сферы сервиса определяются особенностями оказания услуг, а именно: наличием индивидуального заказчика; локальным характером производства услуги; разнообразными технологическими процессами; сезонным характером услуг; совмещением

производства и продажи услуг; качеством обслуживания; срочностью услуг и их невзаимозаменяемостью.

Согласно принятой в нашей стране классификации, услуги по функциональному назначению делятся на четыре группы: 1) ремонт и восстановление потребительных стоимостей (товаров и услуг); 2) изготовление на заказ новых потребительных стоимостей; 3) услуги по созданию удобств в работе, жизни и быту людей; 4) информационные услуги.

Также было выделено 12 основных групп услуг:

- жилищное и коммунальное обслуживание;
- розничная торговля;
- общественное питание;
- бытовое обслуживание;
- общее образование и воспитание;
- медицинское обслуживание;
- социальное обеспечение и обслуживание;
- обслуживание культурных потребностей;
- рекреационное обслуживание (услуги туризма и отдыха);
- кредитно-страховое обслуживание;
- охрана имущества и прав граждан;
- услуги связи и пассажирского транспорта.

Эти группы образуют четыре большие сферы услуг: сферу коммунально-бытового обслуживания; сферу сохранения и восстановления здоровья; сферу управления, регулирования и обмена; сферу культурно-просветительских услуг. По мнению Н. Б. Щениковой¹, индустрию сервиса можно представить как производную пяти составляющих:

- технический сервис;
- технологический сервис;

¹ Щеникова Н. Б. Основы туризма и индустрии гостеприимства. – Владивосток: ВГУЭиС, 2002.

- информационный сервис;
- транспортно-коммуникационный сервис;
- социально-культурный или гуманитарный сервис.

Технический сервис связан с удовлетворением потребностей человека в различных видах техники, обеспечивающей должный уровень качества жизни в соответствии с современными стандартами. Сервис этого типа обеспечивается такими техническими средствами, как оборудование для приготовления пищи, бельеобрабатывающие агрегаты, воздухо- и водоочистители, средства для хранения пищи, теле-, радио- и видеотехника, компьютерные устройства.

Технологический сервис – удовлетворение различных потребностей человека (одежда, жилище, питание, восстановление здоровья) с помощью современных технологий в условиях мелких производств и быта. Это требует применения современных технологий производства из текстиля, кожи, древесины, металла и других материалов, а также специальных технологий, использующих достижения химии, биологии и т. д.

Информационный сервис. Мировые тенденции указывают на возрастание роли информации во всех сферах жизни общества. Широчайшее развитие получают различные типы информационных систем, методов сбора, обобщения, анализа информации, ее использования обществом в целом, группами людей и отдельными людьми.

Транспортно-коммуникационный сервис. В отличие от информационной потребности, коммуникационная потребность заключается не столько в получении, сколько в целенаправленном обмене информацией, носящем, чаще всего, диалоговый характер, либо в виде общения по желанию обеих сторон в любое удобное для них время. Техническими средствами общения служат транспорт, почтовая связь, электронная связь.

Социально-культурный (гуманитарный) сервис представляет собой широкий круг услуг в области организации проведения свободного времени населения: развлечения, туризм, гостиничное и ресторанное обслуживание,

театры, музеи, тематические парки, кинематограф. Одновременно с этим начинают развиваться и такие виды сервисной деятельности, как образование на дому, культурно-развлекательные, ритуальные, социально-правовые, просветительские, социально-медицинские, санаторно-лечебные.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает в себя предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т. д. К этой деятельности относятся и услуги ресторанов. На гостиничные услуги распространяются все основные характеристики, что в определенной степени роднит их с туристскими услугами и услугами вообще. Но они имеют и свою специфику. Важнейшие специфические черты гостиничных услуг определяются Т.И. Черняевой и М.С. Отнюковой.

Неодновременность процессов производства и потребления. В отношении предоставляемого в гостинице комплекса услуг не в полной степени действует такая общая для услуг характеристика, как одновременность, неразрывный характер процессов производства и потребления. Отдельные гостиничные услуги не связаны с присутствием клиента. Например, уборка и подготовка номера к продаже не совпадают по месту и времени с моментом продажи номера в службе reception и непосредственным заселением клиента.

Ограниченная возможность хранения. Комплекс гостиничных услуг не может быть сохранен для дальнейшей продажи. Если на текущие сутки гостиничный номер остается непроданным, то его невозможно продать дополнительно за эти сутки. Все убытки и упущенная выгода ложатся в данном случае либо на отельера, либо на туроператора, забронировавшего блок номеров и отказавшегося от всего блока или его части в силу различных обстоятельств.

Срочный характер гостиничных услуг. Специфика гостиничных предприятий состоит в том, что обслуживание клиентов должно происходить

быстро. Данный фактор является наиболее значимым при выборе гостиницы. Время предоставления ряда гостиничных услуг измеряется даже секундами. В частности, самое быстрое обслуживание предлагает гостиница в городе Токио, в которой максимальное время, необходимое для обслуживания гостя на приеме, ограничено 45 секундами. В большинстве других гостиниц на совершение аналогичных операций затрачивается 10-15 минут. В наших гостиницах можно затратить на те же процедуры до 30-40 минут и более.

Широкое участие персонала в производственном процессе. Важной особенностью гостиничных услуг является широкое участие людей в производственном процессе. Человеческий фактор и его значительное влияние приводит к изменчивости качества услуг, их неповторимости даже в рамках одного и того же предприятия. В связи с этим разработаны и совершенствуются стандарты обслуживания – комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.

Стандарт определяет критерии, по которым оцениваются уровень обслуживания клиентов и деятельность персонала любой службы гостиничного предприятия. К таким критериям, например, могут относиться следующие: время ответа на звонок о получении информации или бронировании; время оформления в службе размещения; время, затрачиваемое на оказание конкретной услуги; внешний вид и наличие униформы; знание иностранных языков обслуживающим персоналом.

Сезонный характер спроса на гостиничные услуги. Для рынка гостиничных услуг характерно колебание спроса в зависимости от времени года, так как большинство туристов отдыхают в летние месяцы, а также дней недели – деловые туристы размещаются в гостинице в будни, что в значительной степени влияет на загрузку гостиниц.

Взаимозависимость гостиничных услуг и цели поездки. Решение гостя посетить определенное место обычно основывается не на факторе наличия в

этом месте конкретной гостиницы, а принимается совсем по другим причинам: возможность развлечься, отдохнуть, заняться спортом, принять лечебные ванны. Человек, планирующий свою поездку во время отпуска, выбирает сначала определенное место посещения – страну, регион или город. Только после этого он приступает к выбору подходящего гостиничного предприятия или другого средства размещения. Однако если гостиница посещается туристом повторно, то вопрос размещения может быть решен заранее.

Специфика гостиничной услуги определяется особенностями и технологиями обслуживания гостей. Технологический процесс оказания гостиничной услуги включает в себя: встречу гостя при входе в гостиницу; регистрацию, оформление документов и размещение гостя; обслуживание в номере; обслуживание при предоставлении услуг питания; удовлетворение культурных запросов, спортивное, оздоровительное и фитнес-обслуживание; оформление выезда, проводы при отъезде.

Услуга не может иметь готовой, законченной формы, она формируется в ходе обслуживания при тесном взаимодействии исполнителя и потребителя. Процессы производства и потребления гостиничной услуги протекают одновременно с момента въезда в гостиницу и до момента выезда, в течение всего гостиничного цикла гость воспринимает услугу как результат деятельности персонала гостиницы.

Гостиничная услуга производится и потребляется в одном месте – месте обслуживания, а потребитель сам становится частью системы распределения. Гость вступает в контакт с обслуживающим персоналом в ресторане, у стойки портье, в номере, следовательно, гостиничное предприятие должно обеспечивать успешное контактирование персонала с клиентом. Вместе с тем гость обязан соблюдать правила проживания и следовать принятым нормам поведения в общественных местах.

Важной особенностью гостиничной услуги является невозможность ее хранения и накопления. Также невозможно превышать естественную

вместимость номерного фонда при приеме заявок и заселении, в то время как незаселенные номера и места объективно приводят к потере койко-мест. Таким образом, гостиничная услуга – это организованное взаимодействие гостя и персонала гостиницы, непрерывно воздействующее на гостя в течение всей своей длительности. Этот продукт существует только в течение пребывания гостя, и в это время постоянно идет диалог между гостем и гостиницей, его невозможно запрограммировать или создать некий стандарт или алгоритм обслуживания. Следовательно, гостиничная услуга в каждом конкретном случае носит индивидуальный характер. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора – требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Услуги, предоставляемые в гостиницах, подразделяются на основные и дополнительные. Они могут быть бесплатными и платными.

К основным услугам относятся проживание и питание. Оформление проживающих в гостинице и убывающих из неё должно производиться круглосуточно. В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещённых в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.

Без дополнительной оплаты гостям могут быть предоставлены следующие виды услуг (из “Правил предоставления гостиничных услуг в РУз”):

- . вызов скорой помощи;
- . пользование медицинской аптечкой;
- . доставка в номер корреспонденции при её получении;
- . побудка к определённому времени;
- . предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Кроме обязательных и бесплатных услуг, гостиницы предоставляют целый комплекс всевозможных дополнительных услуг, которые

оплачиваются дополнительно. Перечень и качество предоставления платных дополнительных услуг должен соответствовать требованиям присвоенной гостинице категории.

Для средних и крупных туркомплексов (тургостиниц, полносервисных отелей и др.) со средним и высоким уровнем комфортабельности характерно наличие огромного перечня дополнительных услуг:

- . услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар);
- . магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы;
- . инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых автоматов, бильярдная);
- . экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков;
- . организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.;
- . транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей);
- . покупка и доставка цветов;
- . продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;
- . бытовое обслуживание (ремонт и чистка обуви; ремонт и глажение одежды; услуги химчистки и прачечной; хранение вещей и ценностей; разгрузка, погрузка и доставка багажа в номер; прокат предметов культурно-бытового назначения – телевизоры, посуда, спортивный инвентарь и пр.; ремонт часов, бытовой техники, радиоаппаратуры; услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов и другие бытовые услуги);
- . услуги салона красоты;
- . сауна, баня, бассейны, тренажёрный зал;
- . аренда залов переговоров, конференц-зала;
- . услуги бизнес-центра;
- . другие услуги.

Система мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта,

удовлетворяющих разнообразные бытовые и хозяйственные запросы гостей, называется в гостиничном хозяйстве сервисом. Сервис нужно строить не только по принципу спроса (что хочет гость), но и по принципу предложения (гостиница предлагает новые услуги, которые может оказать, а гость выбирает). Но нельзя навязывать услуги. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором. Также запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

Перечень услуг зависит от категории гостиницы. Не во всех гостиницах есть возможность организовывать бытовое обслуживание гостей и предоставлять им полный перечень услуг. Однако всюду должны стремиться к тому, чтобы набор услуг полностью отвечал запросам гостей.

Предприятия, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте (чаще всего на первом этаже). В вестибюле, на этажах, в номерах должна быть информация о том, как и где получить услуги, часы работы должны быть удобными для гостей.

Оказывая какие-либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность. При оказании услуг важным является не только их количество, но и качество. Поэтому во многих гостиницах проживающих при отъезде просят заполнить небольшие анкеты, которые сдаются вместе с ключами в службу приёма и размещения, а затем их изучают в службе рекламы и маркетинга.

2.2. Оценка показателей качества и объема предоставляемой услуги и по безопасности жизнедеятельности в гостиницах Узбекистана

Горячее водоснабжение.

Системы горячего водоснабжения должны работать экономично с минимальными затратами тепла и обеспечивать бесперебойную подачу горячей воды расчетной температуры во все предусмотренные проектом санитарные приборы, установленные в соответствующих помещениях.

Температура воды, подаваемой потребителям на горячее водоснабжение, независимо от схемы присоединения, должна поддерживаться в пределах 60 ± 5 °С (допускается до +75 °С) при помощи автоматического регулятора. Установка автоматического регулятора обязательна. Качество воды, подаваемой в систему горячего водоснабжения, должно отвечать требованиям ГОСТ 2874-73 "Вода питьевая".

Инженерно-технические работники и рабочие гостиницы, обслуживающие систему горячего водоснабжения, обязаны:

- изучить систему горячего водоснабжения путем ее осмотра в натуре и ознакомиться с ее чертежами (при отсутствии чертежей администрации гостиницы следует принять меры к их составлению);

- обеспечивать исправную работу, принимать меры к немедленному выявлению неисправностей системы.

Кроме гидравлического испытания, бойлеры систем горячего водоснабжения следует периодически, но не реже одного раза в 4 месяца, проверять на плотность под давлением водопровода или тепловой сети.

Открытые аккумуляторные баки горячей воды должны подвергаться проверке на плотность путем полного залива их водой не реже одного раза в год.

Баки-аккумуляторы должны быть оборудованы регулятором уровня, указателем уровня, сигнальной, переливной и выводной трубой, сообщающей бак с атмосферой, иметь антикоррозийное покрытие и тепловую изоляцию в соответствии с проектом. Установка запорной арматуры на сигнальной и переливной трубах не допускается.

Оборудование (подогреватели, аккумуляторы и т.д.) и трубопроводы системы горячего водоснабжения должны быть покрыты тепловой изоляцией в соответствии с проектом, оштукатурены и окрашены в соответствии с ГОСТ 14202-69; состояние тепловой изоляции следует проверять при каждом обходе и немедленно устранять обнаруженные повреждения.

Осмотр систем горячего водоснабжения следует производить согласно

графику, утвержденному главным инженером (инженером) гостиницы, результаты осмотра отражаются в журнале.

При обходах следует обращать особое внимание на отсутствие течей в стояках, подводках, запорно-регулирующей и водоразборной арматуре.

Необходимо следить за тем, чтобы разность температур воды у водоразборных точек различных стояков была не более 15 °С. Для этого необходимо следить за отсутствием засоров, воздушных пробок и производить регулировку расхода воды по стоякам при помощи вентилей.

В случае недогрева отдельных стояков системы следует проверить отсутствие засора в циркуляционной линии.

При сильном засорении трубопроводов систем горячего водоснабжения следует производить гидropневматическую или химическую их промывку с соблюдением правил безопасности при проведении данных работ.

При отсутствии горячей воды в помещениях верхних этажей гостиницы (из-за недостаточного давления на вводе) необходимо установить повышающие насосы или заменить существующие на более мощные.

На трубопроводах, обслуживающих отдельные группы санитарных приборов, и на подводках к газовым водонагревателям установка диафрагм воспрещается.

При эксплуатации систем горячего водоснабжения необходимо следить, чтобы количество воды, проходящей через водомер, строго соответствовало его калибру и не превышало максимальные и минимальные пределы измерения. В случае завышения объемов воды, проходящей через водомер, необходимо заменить его на водомер требуемого калибра. Необходимо следить за состоянием сетки водомера и в случае засорения немедленно прочищать. Работу водомера следует ежемесячно проверять (по отбору воды в мерный сосуд из контрольного водоразборного крана, установленного после водомера).

Во избежание интенсивной коррозии системы необходимо держать водонагреватели и трубопроводы постоянно наполненными водой.

Предусмотренные проектом химические или электрохимические устройства для водоподготовки систем горячего водоснабжения должны быть исправными и эксплуатироваться согласно разработанным проектной организацией рекомендациям или инструкции завода-изготовителя.

Вентиляция

Система вентиляции должна обеспечивать нормативный воздухообмен во всех помещениях, предусмотренных проектом. Не допускается расхождение объема притока или вытяжки от проектного более 10%, не допускается также снижение или увеличение температуры приточного воздуха более чем на 2 °С по сравнению с температурой воздуха, предусмотренной в проекте; естественная вентиляция должна обеспечивать нормальный воздухообмен при температурах наружного воздуха плюс 5 °С и ниже.

Системы вентиляции должны быть выполнены в соответствии с проектом и требованиями глав СНиП по проектированию отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха и правилами производства и приемки работ санитарно-технического оборудования зданий и сооружений.

Приемка системы вентиляции в эксплуатацию во вновь выстроенных гостиницах и после капитального ремонта производится комиссией с участием главного инженера (инженера) гостиницы, представителя специализированной организации, санитарно-эпидемиологической станции и пожарной охраны с составлением соответствующего акта.

Перед приемкой в эксплуатацию система вентиляции должна непрерывно и исправно работать в течение восьми часов.

Инженерно-технические работники и рабочие гостиницы, обслуживающие системы вентиляции, обязаны:

- изучить систему вентиляции путем ее осмотра в натуре и проектную документацию;
- обеспечивать исправную работу и устранение всех выявленных неисправностей системы вентиляции.

Вентилятор системы механической вентиляции должен обеспечивать требуемый напор и производительность воздуха. Болты, крепящие вентиляторы к основанию, должны быть надежно затянуты и закреплены контргайками. Пуск вентилятора (во избежание перегрузки двигателя) должен производиться при закрытом шибере или направляющем аппарате. Уровень шума в помещениях гостиницы от работающих вентиляторов должен быть не выше санитарных норм.

Кондиционирование воздуха

Основным требованием по эксплуатации систем кондиционирования воздуха является поддержание необходимых параметров воздуха в обслуживаемых помещениях, при этом отступление от нормы допускается: по объему приточного воздуха $\pm 10\%$, по температуре ± 2 °С, по относительной влажности $\pm 5\%$.

Система кондиционирования воздуха должна быть выполнена в соответствии с проектом и требованиями главы СНиП по проектированию отопления, вентиляции и кондиционирования воздуха.

Инженерно-технические работники и рабочие гостиницы, занимающиеся обслуживанием систем кондиционирования воздуха, обязаны:

- изучить систему кондиционирования воздуха по проектной документации и путем осмотра в натуре;
- обеспечивать нормальную работу системы и своевременное устранение выявленных неисправностей.

Режим работы системы кондиционирования воздуха в летний, переходный и зимний периоды определяется конкретно для каждой гостиницы в зависимости от проектных решений и указаний наладочной организации.

Во время работы системы кондиционирования воздуха следует проверять:

- открытие утепленного клапана у кондиционера;
- исправность работы самоочищающихся фильтров и оросительных

камер;

- показания термометра на обратной линии калориферов первого подогрева;

- соответствие заданному режиму показаний контрольно-измерительной аппаратуры (термометров, психрометров и самопишущих приборов).

При остановке системы в течение отопительного сезона необходимо проверять:

- закрытие утепленного клапана у кондиционера;
- остановку самоочищающегося воздушного фильтра;
- включение схемы автоматической защиты калориферов первого подогрева от замораживания или (при отсутствии автоматики) открытие вентиля (задвижки, пробкового крана) на обводных линиях и регулирующих клапанов. Подача в калориферы минимального количества теплоносителя не должна прекращаться.

Двери камер секций кондиционеров в воздухозаборных шахтах должны быть плотно закрыты, в необходимых случаях опломбированы. В камеры допускаются только обслуживающий персонал и рабочие на время ремонта оборудования.

Водопровод и канализация

Система водоснабжения гостиницы должна соответствовать проекту и требованиям главы СНиП по проектированию внутреннего водопровода и канализации зданий и круглосуточно обеспечивать бесперебойную подачу холодной воды с требуемым напором ко всем водоразборным точкам и пожарным кранам. (Проверку работы пожарных насосов следует производить ежемесячно.)

Здания гостиниц в соответствии с требованиями Управления пожарной охраны оборудуются двумя самостоятельными вводами, присоединенными к различным участкам наружной кольцевой водопроводной сети. Между вводами в здание на наружной сети устанавливаются задвижки для

обеспечения подачи воды в здание при аварии на одном из участков наружной сети.

При периодическом недостатке напора на вводе водопровода в гостиницу следует предусматривать насосные установки, работающие в неравномерном режиме. Расчет установок должен производиться специализированными проектными организациями.

При недостатке напора на вводе водопровода в гостиницу следует предусматривать автоматические насосные установки с запасными регулируемыми емкостями (баками), доступ посторонних лиц к которым запрещен.

При наличии избыточного давления на вводе водопровода в гостиницу следует предусматривать установку регуляторов давления:

- в зданиях гостиниц высотой до 30 м включительно - регуляторов прямого действия "после себя" типа 21ч10нж (ГОСТ 13542-68*) или 21ч2бр (ГОСТ 12675-67);

- в зданиях гостиниц высотой более 30 м - регуляторов давления "после себя" на вводе водопровода или ответвлений к зонам системы внутреннего водоснабжения;

- в зданиях гостиниц высотой более 50 м - стабилизаторов напоров на подводках к одному или группе санитарных приборов на каждом этаже здания;

- в зданиях гостиниц высотой до 50 м включительно для поглощения избыточных напоров непосредственно у водоразборной арматуры санитарно-технического или технологического оборудования допускается предусматривать установку тонких дисковых диафрагм с центральным отверстием.

Система канализации гостиницы должна соответствовать требованиям главы СНиП по проектированию внутреннего водопровода и канализации зданий и обеспечивать бесперебойное отведение сточной жидкости от всех санитарно-технических приборов и приемников сточных вод в наружную

канализационную сеть.

Для предотвращения образования засоров необходимо своевременно (не реже одного раза в год) производить профилактическую чистку канализационных трубопроводов.

Для предотвращения возможности проникновения канализационных газов из наружной сети канализации в помещения ванн и туалетных комнат необходимо:

- обеспечивать герметичность канализационных труб, фасонных частей и стыковых соединений (в том числе узлов соединения санитарно-технических приборов со стояками), а также заглушек в прочистках и крышек ревизии;

- следить за отсутствием обледенения вытяжных частей канализационных стояков и работой вентиляционного трубопровода на канализационном стояке, имеющем отступы или перекидки.

Для предотвращения затопления гостиниц сточной жидкостью на канализационных выпусках из санитарных приборов подвальных помещений здания предусматривается установка канализационных задвижек.

Срывы гидравлических затворов у санитарно-технических приборов верхних этажей в зимнее время года указывают на наличие обледенения вытяжной части стояка. В теплое время года срывы гидравлических затворов происходят вследствие закупорки вытяжной части стояка ветками, листьями, мусором. Обслуживающий персонал обязан очищать трубы вытяжных частей от снега, льда и мусора. Для предотвращения обмерзания вытяжной части на плоской кровле здания допускается уменьшить высоту вытяжки до 200 мм, объединять в одну вытяжку не менее 3 - 5 стояков.

Газоснабжение

В гостиницах ответственными за исправное состояние газового оборудования являются специализированные газоснабжающие организации (управления, тресты, конторы и участки газового хозяйства городов и населенных пунктов), производящие все работы по ремонту и надзору за

газовыми приборами и газопроводами.

Обслуживание, ремонт и замена газового оборудования и газопровода производится специализированными организациями по договору с гостиницей.

Задачей технической эксплуатации систем газоснабжения гостиниц является обеспечение бесперебойной их работы и отсутствие утечек газа в помещения.

Обеспечение безопасности при эксплуатации газового хозяйства возлагается на ответственного за безопасную эксплуатацию газового хозяйства, назначаемого из числа руководящих или инженерно-технических работников приказом директора. В крупных гостиницах кроме лица, ответственного за газовое хозяйство, должны назначаться ответственные лица по ее производственным подразделениям.

Руководящие и инженерно-технические работники гостиницы, занимающиеся эксплуатацией газового оборудования и дымоходов, должны:

- изучить систему газоснабжения путем осмотра ее в натуре; перед допуском к работе изучить и сдать экзамены по "Правилам безопасности в газовом хозяйстве" и "Правилами технической эксплуатации и техники безопасности в газовом хозяйстве РУз" в объеме выполняемой ими работы, выполнять и руководствоваться ими при эксплуатации газового хозяйства гостиницы;

- обеспечивать исправность вентиляции в газифицированных помещениях, а также исправность газоходов и дымоотводящих патрубков от газовых колонок;

- ежедневно, в установленное администрацией время, проверять на загазованность помещения, где проложены газопроводы (подвалы, техподполья, лестничные клетки, проходные каналы и т.д.), и вести журнал учета проверки помещений и каналов на загазованность;

- в случае обнаружения утечки газа из-за неисправности сети газового оборудования и приборов в гостинице необходимо проветрить помещения и

запретить: пользоваться открытым огнем, курить, пользоваться электровыключателями, электроприборами и немедленно вызвать аварийную службу газоснабжающей организации, предотвратить доступ людей в загазованные помещения и, при необходимости, произвести их эвакуацию;

- обеспечивать работникам службы эксплуатации и аварийной службы газоснабжающей организации доступ для осмотра, ремонта и отключения газового оборудования и газовых приборов.

Рабочие и обслуживающий персонал гостиницы обязаны:

- выполнять инструкции по эксплуатации системы газоснабжения гостиницы, разработанные в соответствии с "Правилами безопасности в газовом хозяйстве", систематически производить обследование технического состояния дымоходов от газовых приборов и вентиляционных каналов, от газифицированных помещений в соответствии с Правилами безопасности в газовом хозяйстве;

- ежегодно составлять акты и регистрировать их в местных органах Госгортехнадзора;

- в зимнее время проверять дымоходы и оголовки на отсутствие увлажнения и обмерзания предотвращения закупорки устьев дымоходов;

- не загромождать места расположения ковров, колодцев и газовых вводов, не сбрасывать на колодцы и коверы грузы и другие предметы, которые могут их повредить; очищать в зимнее время коверы от льда и снега.

При эксплуатации газового оборудования гостиниц следует руководствоваться "Правилами безопасности в газовом хозяйстве".

Ответственность за безопасную эксплуатацию газового оборудования гостиниц в межремонтный период несут владельцы (дирекция гостиниц, ресторанов или специализированные организации).

Электрооборудование

Эксплуатация электрических установок в гостиницах должна производиться в соответствии с настоящими Правилами, "Правилами технической эксплуатации электроустановок потребителей" (ПТЭ) и

"Правилами техники безопасности при эксплуатации электроустановок потребителей" (ПТБ).

В ведении и эксплуатации гостиницы находится электротехническое оборудование трансформаторных пунктов или подстанций в соответствии с границей ответственности, установленной актом разграничения между энергоснабжающей организацией и гостиницей, и кончая силовыми электроприемниками и электроприемниками жилых номеров и подсобных помещений.

В ведении и эксплуатации гостиницы находятся установки электрического освещения территории гостиницы, подъездных путей, козырьков, подъездов, праздничное иллюминационное и рекламное освещение гостиницы. Рекламное освещение может обслуживаться специализированной организацией по договору с гостиницей.

Если в здании гостиницы располагаются арендаторы (рестораны, буфеты, предприятия связи, кинотеатры и другие предприятия бытового обслуживания), то электрооборудование арендаторов, начиная с силовых щитов или вводов низкого напряжения распределительных пунктов или ТП, в ведении и эксплуатации гостиницы не находится. Граница раздела определяется актом разграничения между гостиницей и арендатором.

Гостиница может взять на себя ответственность за эксплуатацию электрооборудования арендатора, что подтверждается договором, заключенным на определенный срок двумя заинтересованными сторонами.

Лифты и подъемники

Гостиница, на балансе которой находятся лифты, считается владельцем лифтов.

Владелец лифтов (гостиница) должен обеспечить постоянное их содержание в исправном состоянии путем организации надлежащего обслуживания, технического надзора и ремонта в соответствии с "Правилами устройства и безопасной эксплуатации лифтов" (ПУБЭЛ), утвержденными Госгортехнадзором, и документами, утвержденными "Положение о планово-

предупредительном ремонте лифтов", "Положение об организации технического обслуживания лифтов", "Инструкция по технической эксплуатации лифтов" и "Временные технические условия на основные виды ремонтов лифтов".

Обслуживание лифтов может быть организовано с помощью персонала гостиницы или специализированной организации по договору с ней.

Ответственные за технический надзор лифтов назначаются приказом по гостинице или приказом специализированной организации, которая должна выполнять эти работы по договору.

Обслуживание лифтов может быть поручено проводникам или лифтерам, находящимся в штате гостиницы, приказом директора.

Возможность перевода лифтов, установленных в гостинице, на самостоятельное пользование пассажирами решается, в каждом отдельном случае, по согласованию с местными органами технадзора с учетом расположения лифтов и их загрузки.

При расположении нескольких пассажирских лифтов в одном холле допускается обслуживание их одним лифтером.

Радио и телевидение

Устройства и оборудование радиотрансляционной сети, которые установлены в гостиницах и являются собственностью городской радиотрансляционной сети Министерства связи, обслуживаются предприятиями городской радиотрансляционной сети по договору с гостиницей. Предприятие городской радиотрансляционной сети осуществляет обслуживание и ремонт устройств радиотрансляционной сети, установку новых радиоточек, выключение и снятие действующих.

В номерах могут устанавливаться динамики, вмонтированные в стену или мебель, с выведенным регулятором громкости. В гостиницах повышенной комфортабельности допускается устройство радиоузла местного вещания.

Персонал гостиницы обязан осуществлять надзор за сохранностью

радиотрансляционной сети и антенн.

При оборудовании радиотрансляционной сети следует предусматривать специальные вилки, исключающие возможность включения их в электрическую сеть.

При обнаружении повреждения радиосети персонал гостиницы обязан немедленно сообщить об этом в городскую радиотрансляционную сеть.

Устройства и оборудование радиовещательных приемников и телевизоров являются оборудованием гостиницы. Персонал гостиницы обязан содержать это оборудование в исправности.

В гостиницах следует применять телевизионные антенны коллективного пользования, обеспечивающие качественный прием телевизионных передач во всех телевизионных приемниках, установленных в соответствующих помещениях по указанию администрации гостиницы.

2.3 Анализ состояния техники и технологии и предложения по его улучшению в гостинице «Shahlo»

В целях экономии электроэнергии:

- в дневное время рекомендуется оставлять в коридорах только дежурное освещение;
- применять фоторелейные устройства и дистанционное управление для включения и отключения освещения в лестничных клетках, холлах, вестибюлях и на прилегающей территории.

Основные пути экономии тепловой и электрической энергии

С целью экономии расхода электрической, тепловой энергии и воды необходимо применять средства дистанционного и автоматического контроля за работой инженерных систем, сетей и коммуникаций, обеспечивать поддержание в этих системах расчетных параметров: температуры, давления, напряжения тока и т.д., вести строгий учет и контроль расхода тепловой и электрической энергии, воды, газа, с выводом, где это целесообразно, показаний на диспетчерский пункт.

Основными путями экономии электроэнергии являются: применение рациональных схем включения и выключения электрооборудования, применение люминесцентного освещения, проведение своевременного ремонта сетей и электроприводов, применение фотореле и других устройств автоматического дистанционного включения и выключения освещения мест общего пользования, здания и территории, прилегающей к гостинице (с применением газоразрядных ламп), диспетчеризации инженерного оборудования.

Основными направлениями экономии тепловой энергии и воды являются: устройство автоматического пофасадного, позонного, центрального и программного (со снижением в ночное время температуры теплоносителя на 2 °С) регулирования отпуска тепла, автоматизация отпуска тепла на приточные вентсистемы и тепловые завесы; улучшение тепловой изоляции с применением современных видов и конструкций и содержание ее в исправном состоянии; утепление входов в гостиницу и ресторан; установка доводчиков и закрывателей входных дверей; автоматический контроль за работой насосов и систем из диспетчерского пункта, установка диафрагм на водоразборной арматуре, обеспечение исправной работы запорной и водоразборной арматуры, регулировка и автоматизация работы вентиляционных систем и систем кондиционирования воздуха, строгий учет и контроль за расходом тепловой энергии и воды, установка и контроль за работой регуляторов температуры, давления и расхода.

3-Глава. Состояния, нормирования и оплаты труда в гостинице «Shahlo»

3.1. Характеристика кадрового потенциала предприятия

Профессиональная этика работников гостиничных предприятий

В гостинице работают 15 постоянных сотрудников, с которыми заключены договора. Также есть персонал, с которым заключены договора о взаимном оказании услуг (например, массажистки, пианисты и т.д.).

Структура персонала:

А) По полу: Мужчины 41% Женщины-59%

В) По образованию:

с высшим образованием - 36%;

с неоконченным высшим образованием - 47%;

без высшего образования - 17%.

С) по возрасту

21-25 лет – 47% рис 5 Структура персонала по возрасту

26-30 лет – 14.10%

31-40 лет – 15%

41-50 лет – 15.20%

51-60 лет – 3.60%

Большинство обслуживающего персонала - женщины. Но в таких отделах как, например, Служба безопасности, Инженерный отдел, Отдел информационных технологий, весь состав - мужчины.

Гостиница придерживается политики привлечения молодых специалистов.

Необходимые требования при этом - опыт работы и знание иностранного языка.

Хотя многие сотрудники имеют (или скоро будут иметь) высшее образование, это образование не всегда по профилю, и иногда не имеет никакого отношения к деятельности гостиницы.

Работники отеля должны быть внешне аккуратными, вежливыми, внимательными и предупредительными в отношении посетителей – это

правило, которое следует неукоснительно соблюдать. Но специфика гостиничного дела такова, что добросовестного выполнения своих обязанностей недостаточно. Профессиональное мастерство гостиничных работников определяется высокой культурой обслуживания, куда входит и тактичность, и доброжелательность, и знание психологии, и умение соблюдать нормы международного этикета, и многое другое.

Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристской индустрии

Профессиональные стандарты (квалификационные требования) утверждены постановлением Министерства труда и социального развития РУз. Они предназначены для решения вопросов, связанных с обеспечением эффективной системы управления персоналом и качеством труда, регулированием трудовых отношений в организациях независимо от форм собственности. Профессиональные стандарты позволяют работодателю уточнять и расширять перечень должностных обязанностей, осуществлять подбор и расстановку кадров с учетом особенностей конкретной гостиницы.

Квалификационные требования являются нормативными документами, предназначенными для определения должностных обязанностей работников, планирования их профессионального роста, организации профессиональной подготовки и повышения квалификации соответственно развитию требований к качеству и продуктивности услуг, подбору, расстановке и использованию кадров, а также обоснованию принимаемых решений.

Квалификационные требования разработаны для двух секторов туристской индустрии: «Туристская деятельность» и «Гостиницы». В секторе «Гостиницы» выделены несколько подсекторов:

- служба приема и размещения;
- обслуживание гостиничного фонда;
- служба организации питания.

Должности работников включенные в квалификационные требования, сгруппированы по трем квалификационным уровням в зависимости от

направления деятельности работников, сложности и объемов выполняемых должностных обязанностей, степени самостоятельности и ответственности в принятии и реализации решений.

Так, в службе приема и размещения:

первому квалификационному уровню соответствуют должности: телефонистка, швейцар, носильщик;

второму квалификационному уровню соответствуют должности: менеджер службы приема и размещения, менеджер по обслуживанию гостей, администратор, портье.

Основными направлениями деятельности данных работников являются встреча и регистрация гостей, расселение, расчет за проживание и оказываемые услуги, а также выполнение других обязанностей, связанных с деятельностью службы приема и размещения.

При этом уровень образования может быть разным. Это и начальное, и среднее, а для менеджеров — высшее профессиональное образование.

К третьему квалификационному уровню относятся должности: начальник службы приема и размещения, старший администратор и др.

Деятельность этих работников связана с руководством службой приема и размещения гостиницы, контролем за выполнением обязанностей работниками данной службы.

Уровень образования работников третьего уровня в основном должен соответствовать высшему профессиональному образованию.

В подсекторе «Обслуживание гостиничного фонда»:

к первому квалификационному уровню относятся должности: горничная, уборщик служебных и общих помещений, кастелянша, работники прачечной и химчистки;

ко второму квалификационному уровню относятся должности: старшая горничная, портной и др.;

к третьему квалификационному уровню относятся должности: начальник (менеджер) службы гостиничного фонда, дежурный по этажу,

руководители бельевой и химчистки.

Все эти работники заняты в обслуживании гостиничного фонда гостиницы и имеют различный уровень образования.

Число персонала, который занят в работе отеля, во многом зависит от статуса гостиницы. Согласно рекомендациям Всемирной туристической организации, оптимальная численность обслуживающего персонала на 10 номеров в трехзвездочной гостинице – 8 человек, в отеле 4* - 12 человек, в отеле 5 * - 20.

Что касается уровня оплаты, то здесь до сих пор единого подхода. Размер зарплаты зависит от ряда факторов: страны нахождения, принадлежности к крупной корпорации, сезонности и т.д. В отельных сетях, таких как Marriott или Hyatt, существуют программы карьерного продвижения, системы бонусов и премий. С некоторой долей определенности можно говорить об уровне зарплат руководящего звена в отелях. Если в качестве примера взять американский гостиничный рынок, то в среднем уровень оплаты работников здесь будет от 36 тысяч долларов в год для менеджера службы приема гостей до 57 тысяч долларов в год для управляющего отелем. В России же управляющий отелем может получать от полутора тысяч долларов в месяц в качестве менеджера трехзвездочного отеля до минимум 4000 USD в качестве месячного оклада менеджера отеля уровня 4-5*.

В качестве основных навыков, которыми должен обладать профессионал гостиничного бизнеса называют стрессоустойчивость, пунктуальность, владение иностранными языками, внимание к деталям. Эти требования универсальны как для руководящего состава отеля, так и для обслуживающего персонала.

Администратор в отеле

Администратор или менеджер размещения отвечает за прием гостей в отеле, а также за связь внутренних служб отеля. Должность администратора относится к службе фронт-офис.

Считается, что должность администратора не требует специального образования. Чтобы иметь шанс получить работу администратора в гостинице соискатель должен обладать в первую очередь рядом личностных качеств. Среди них коммуникабельность, стрессоустойчивость, навыки организаторской работы, внутренняя дисциплина. Хороший администратор - это еще и хороший психолог, который способен составить психоэмоциональный портрет клиента.

В числе обязательных навыков, которыми должен владеть администратор - знание английского языка. Многие крупные отельные корпорации среди требований к работнику ставят знание сразу нескольких иностранных языков. Ряд «китов» гостиничного бизнеса имеют собственные школы подготовки кадров, где можно освоить, в том числе, профессию администратора отелей. По установившейся мировой практике, гостиницы не склонны нанимать управляющих службами приема со стороны, и приглашают для управления людей, знающих изнутри систему и механизмы работы фронт-офиса.

Аниматор в отеле.

Работе в гостинице сегодня – это большой выбор специальностей. В прежние времена набор вакансий в гостиничном бизнесе ограничивался метрдотелем, горничными, администратором, директором, официантами. Сегодня когда говорят о персонале гостиницы, имеют ввиду свыше 80 различных профессий. Многие из этих профессий считаются относительно новыми. Целый ряд профессиональных позиций пришел в отельный бизнес из других отраслей. В числе специальностей, которые считаются относительно новыми, но уже широко распространенными – работа аниматора в гостинице. Профессия аниматора пришла в отельный бизнес из рекламного бизнеса.

Аниматор в отеле или гостинице – эта должность сегодня одна из наиболее востребованных в индустрии гостиничного дела. Как правило, спрос на услуги аниматоров особенно высок на летних курортах, где

расположены большие гостиницы и отели. При этом аниматора может позволить себе далеко не каждый отель. Как правило, таких специалистов нанимают гостиницы, в которых более 100 номеров.

Основная задача аниматора в отеле – разнообразить досуг постояльцев. Хороший аниматор должен уметь самостоятельно разработать концепцию развлекательных программ в гостинице. Аниматор также отвечает за их последующее воплощение. В зависимости от статуса отеля, эти программы могут быть различных направлений. Среди них есть самые простые - анимации у бассейна. Здесь в распоряжении аниматора широкий выбор всевозможных игр и конкурсов, которые можно устроить на воде. Всего же в арсенале аниматора десятки или даже сотни уже отработанных развлекательных мероприятий: от шуточных лотерей до совместных с гостями постановок популярных мюзиклов.

Бармен в гостинице.

Любой гостиничный бар, который что-то из себя представляет, естественно, нуждается в хорошем бармене. Бармен - специальность, которая не относится исключительно к гостиничному делу. Тем не менее, для отеля хороший бармен также важен, как и хороший администратор. Потому что также, как и администратор, бармен активно участвует в формировании имиджа и репутации отеля.

Места работы барменов – это «питейные территории». Помимо баров, бармены в отелях обслуживают дискотеки, конференции и банкеты.

Профессия бармена совмещает несколько специальностей: официанта, повара, иногда даже ди-джея и руководителя службы безопасности. Большие отели и гостиничные сети стараются «выращивать» собственных барменов. Они предлагают для новичков специально разработанные курсы. Нередко же самой хорошей школой для бармена оказывается его прежняя работа в качестве официанта или помощника бармена. Специализированное обучение высококлассного бармена занимает до трех лет.

Дружелюбие, коммуникативность, оперативность,

предупредительность – вот основные положительные качества, необходимые хорошему бармену. В противном случае, бармен, который не справляется со своими обязанностями, может стать причиной одного из самых унылых зрелищ в гостиничном бизнесе – пустого бара в полном отеле.

Бармен в рамках его гостиничной специальности должен быть отличным организатором. Ему необходимо контролировать весь спектр работы заведения, включая закупки и начальную бухгалтерию. Бармен отвечает за стойку и пивную. В его подчинении могут находиться несколько официантов и помощники бармена, которые готовят коктейли. На профессиональном жаргоне, бармен, который заведет всем баром, называется «хозяин». Также есть особая каста барменов – трюкачи. Они устраивают за стойкой целые шоу по приготовлению и подаче напитков.

Горничные.

Хорошие горничные – одна из самых востребованных профессий в современной гостиничной индустрии. Чистота в отеле всегда была одним из показателей, определяющих отношение клиента к гостинице. Поэтому горничные, которые могут обеспечить надлежащий уровень чистоты, ценились отелем всего мира на вес золота.

Работа горничной – это тяжелый физический труд. В среднем за смену горничная должна убрать порядка 16 номеров. Это число непостоянно, так как необходимо учитывать размер номера и количество в нем спальных мест. Горничные вытирают пыль, пылесосят, убирают постель, проверяют сохранность оборудования номера. В их обязанности также входит препровождение вещей, забытых клиентами, в службу находок отеля. Считается, что в среднем время, которое горничная тратит на уборку одного номера не должно превышать 40 минут.

При уборке в отелях горничные используют специальную тележку с моющими средствами и инструментами для наведения чистоты. Эти тележки уже давно стали отличительным признаком профессии горничной в отеле.

В обязанности горничной может входить помимо уборки также и

стирка. Отели, которые располагают собственными прачечными, имеют в своем штате специальных горничных, которые занимаются исключительно стиркой и глажкой белья.

Основная работа горничных - либо до прибытия постояльца, либо после его убытия. В дорогих отелях предусмотрен промежуточный визит горничной. Он допускается только с разрешения самого клиента. Случается, клиенты вызывают горничных для помощи в глажке белья или в уходе за собственной одеждой. В этом случае горничная может рассчитывать на дополнительные чаевые.

Считается, что зарплата у горничной невысокая, так как не требует дополнительно специального образования. Стандартная оплата труда рядовой горничной варьируется от 100 долларов в месяц в развивающихся странах до полутора тысяч - в развитых. Однако многие отели и гостиничные сети стремятся избежать текучести кадров и предусматривают различные бонусы для тех «хозяек номеров», которые выполняют свою работу безукоризненно.

Карьера в отельном бизнесе среди горничных - вещь довольно редкая. Тем не менее, и здесь можно рассчитывать на повышение. Хозяйственные службы в крупных отелях имеют специальные подразделения горничных, которые возглавляют старшие горничные. Рядовая горничная может рассчитывать на карьерный рост в этом сегменте гостиничного дела.

Директор гостиницы.

Управляющий отелем, директор гостиницы, менеджер отеля – три названия одной профессии, которая в гостиничном бизнесе считается классической. Директор или управляющий – это верхняя ступень в иерархии персонала гостиницы. Директор гостиницы осуществляет руководство всеми службами отеля, как коммерческими, так и сервисными. Должность директора – это карьерный Олимп, до которого нередко приходится добираться с самого низшего уровня. В гостиничном бизнесе сотни, если не тысячи примеров того, как управляющими отелей становились в прошлом

простые администраторы и портье.

Директор гостиницы определяет эффективные способы мотивации гостиничного персонала, определяет сроки переквалификации сотрудников. Кроме того, в обязанности директора входит планирование инвестиций, контроль за оборотом и издержками, контроль экономического успеха отеля.

Уровень зарплат управляющих гостиниц меняется в зависимости от целого ряда параметров: статуса отеля, страны, количества номеров, принадлежности к гостиничной сети, опыта самого директора и так далее. Разница в зарплате между менеджерами гостиницы 3* и управляющим 5* отелем может сильно различаться, а может оставаться незаметной. Так директор крупного гостиничного комплекса 3* и управляющий пятизвездным апаротелем могут получать одинаковое жалование, при этом у директора гостиничного комплекса есть шанс рассчитывать на дополнительные бонусы за счет большего числа потенциальных клиентов.

Повара в отелях готовят сами и параллельно контролируют процесс создания практически всех блюд – от стандартных завтраков до десертов. Хороший повар – это еще и хороший координатор. В крупных отелях повара не только руководят на кухне. Они также участвуют в закупке оборудования, составляют меню, следят за тем, чтобы продукты ресторана были свежими и сразу поступали в работу.

При этом профессиональный повар – это роскошь, доступная далеко не каждому отелю. В малобюджетных гостиницах вакансия повара отсутствует в принципе, так как в большинстве своем питание, которое предлагается там туристам – это готовые продукты из супермаркетов, типа йогурта или фруктов. Чтобы стать поваром в отеле недостаточно одного лишь стандартного обучения. Желательно, чтобы помимо диплома, соискатель вакансии уже имел опыт работы поваром в системе общественного питания. Оптимальный вариант - в качестве помощника повара в ресторане. Так или иначе, для того, чтобы устроиться поваром в серьезный отель, нужно иметь за плечами как минимум 3 года образования и еще год, а лучше два

профессионального стажа. В ряде случаев кулинарные школы и колледжи предоставляют постоянную практику на время всего периода обучения. В такой ситуации для последующего успешного поиска работы повару стоит составить портфолио, с фотографиями его блюд. Подобный подход потенциальный работодатель воспринимает положительно.

Помимо таланта, которого требует профессия, повар в отеле должен обладать целым набором личностных качеств, которые позволят ему четко и квалифицированно выполнять поставленные задачи. Среди них главные – внимательность к деталям и хорошая память.

3.2. Организация нормирования труда в гостинице «Shahlo»

Требования к обслуживающему персоналу гостиниц.

Требования к обслуживающему персоналу гостиниц можно условно разделить на 4 группы:

Квалификация (для всех категорий гостиниц)

1. Весь обслуживающий персонал и руководители должны пройти профессиональную подготовку.

Степень подготовки должна соответствовать предоставляемым ими услугам.

2. Знание иностранного языка.

Для гостиниц категории 1 звезда достаточно знание работниками службы приема и размещения одного иностранного языка (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами гостиничного комплекса в этом регионе).

Для гостиниц категории 2 звезды требования аналогичны предыдущим.

Для гостиниц категории 3 звезды всему персоналу, имеющему контакты с проживающими, необходимо знание в достаточном объеме минимум двух языков международного общения или других языков, наиболее употребляемых клиентами гостиницы в этом регионе.

Для гостиниц категории 4 звезды требования аналогичны предыдущим,

но знание языков должно быть на более высоком уровне.

Для гостиниц категории 5 звезд всему персоналу, работающему с проживающими, необходимо свободное владение минимум тремя иностранными языками.

2. Поведение

Персонал всех категорий гостиниц должен уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, должен быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающего и в отношении проживающих должен проявлять терпение и сдержанность.

3 Медицинские требования

Персонал всех категорий гостиниц должен проходить периодическое медицинское освидетельствование для получения соответствующего сертификата.

4. Униформа

Персонал всех категорий гостиниц, вступающий в контакт с проживающими, должен носить форменную одежду, в ряде случаев включающую личный значок с указанием имени и фамилии. Форма должна быть всегда чистой и в хорошем состоянии.

В гостиничных комплексах любой категории должны быть созданы отдельные условия для отдыха и питания персонала. Объем таких условий должен соответствовать численности персонала.

Численность персонала в службах зависит от размеров гостиничного комплекса и объемов обслуживания.

Управление персоналом связано с разработкой и реализацией кадровой политики, включающей в себя:

- планирование, найм и размещение рабочей силы;
- обучение, подготовку и переподготовку работников;
- принципы продвижения по службе и организацию карьеры;
- условия найма труда и его оплаты;
- обеспечение формальных и неформальных связей, создание

комфортного психологического климата в коллективе.

Анализируя сложившуюся в конкретных организациях практику, можно выделить два основания для группировки кадровой политики.

Основной принцип отбора персонала — «нужный человек в нужное время на нужном месте». Реализация этого принципа требует системного подхода, и первым шагом на этом пути является планирование персонала.

Необходимость в хорошо обученных работниках с опытом работы в индустрии гостеприимства и проблема большой текучести рабочей силы определяют актуальность эффективного планирования кадров. В последние годы кадровое планирование стало таким же важным делом в процессе управления предприятием, как планирование финансов. Кадровое планирование, связанное с общим развитием компании, должно учитывать изменения внешних факторов.

Кадровая функция из регистрационно-контрольной постепенно стала развивающейся и распространилась на поиск и подбор работников, планирование карьеры значимых для организации фигур, оценку работников управленческого аппарата, повышение их квалификации.

В прямом подчинении директора по размещению находятся менеджеры основных гостиничных служб: бронирования, обслуживания, приема и расчетной части, эксплуатации номерного фонда.

Директор по общественному питанию руководит рестораном. Ему непосредственно подчиняются заведующий производством, шеф-повар, метрдотель, менеджер банкетного обслуживания, старший официант.

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.

Для исполнения функций коммерческой службы в гостиницах предусматриваются различные должности. Как правило, коммерческому директору подчиняются менеджер службы конгрессного обслуживания, менеджер рекламной службы и др.

Руководители всех уровней управления выполняют также исполнительские функции. Удельный вес исполнительских функций понижается с повышением уровня руководства. Расчеты показывают, что на высшем уровне они занимают около 10%, на среднем — 50% и на низшем — около 70% общего времени менеджеров.

Такое распределение общего времени связано с тем, что менеджеры всех трех уровней имеют два вида заданий: задания по менеджменту и задания по специальности. Это значит, что руководитель любого уровня управления определенный процент времени тратит на принятие управленческих решений и определенный — на принятие решений по специальности. Отсюда следует, что с повышением уровня управления удельный вес заданий по специальности падает, а по менеджменту, соответственно, возрастает.

В зависимости от размера и вида организации, ее отраслевых и территориальных особенностей, других факторов характеристика состава и функций менеджеров на каждом из трех уровней управления может существенно меняться.

Администратор

В обязанности администратора входит прием и регистрация гостей, контроль за исполнением просьб постояльцев, информирование других служб отеля о прибывших и убывших. В небольших отелях администратор выполняет функции кассира, рассчитываясь с клиентами. Он также принимает телефонные звонки и регистрирует бронирование номера по телефону. Ставший популярным в последнее время способ заказа номеров

гостиниц через Интернет добавляет работы администратору. Случается, клиенты обращаются к отелю с просьбой подтвердить бронь и выслать подтверждение по факсу. Ряд посольств рассматривает подтверждение отеля как повод для выдачи визы. Администратор также ответственен за отправку таких факсов.

В больших отелях за стойкой регистрации могут одновременно работать несколько администраторов, где у каждого будет свой определенный набор обязанностей.

Смена администратора составляет стандартные 8 часов. При этом во многих больших отелях существует расписание смен, так как стойка регистрации работает в них круглосуточно. Администраторы в гостиницах с небольшим числом номеров имеют как правило одни и те же часы работы, а в ночное время их заменяет портье или же см хозяин гостиницы.

Администратор в отеле может рассчитывать на карьерный рост. Считается, что эта должность является базовым курсом для будущих руководителей служб приема в отелях.

Бармен – это зачастую напряженная и физически сложная работа, где рабочий день очень часто остается ненормированным. Это, пожалуй, одна из самых тяжелых работ в гостинице. Кроме того, для хорошего бармена важно иметь определенное психологическое чутье в обращении с гостями. Ну и, конечно, основной задачей бармена является быстрое и четкое приготовление напитков и коктейлей. Нередко бармен – это не только «хозяин жидкостей». Некоторые бары помимо выпивки часто предлагают небольшие закуски, обязанность по готовке и сервировке которых также ложиться на плечи бармена.

Работа горничной – это тяжелый физический труд. В среднем за смену горничная должна убрать порядка 16 номеров. Это число непостоянно, так как необходимо учитывать размер номера и количество в нем спальных мест. Горничные вытирают пыль, пылесосят, убирают постель, проверяют сохранность оборудования номера. В их обязанности также входит

препровождение вещей, забытых клиентами, в службу находок отеля. Считается, что в среднем время, которое горничная тратит на уборку одного номера не должно превышать 40 минут.

3.3 Организация оплаты труда в гостинице «Shahlo»

Тарификация труда.

Одним из элементов регулирования оплаты труда является тарифная система (Т С).

Тарифная система -представляет собой совокупность нормативных документов, с помощью которых осуществляется дифференциация и регулирование уровня оплаты труда различных групп и категорий работников в зависимости от квалификации, условий, тяжести, интенсивности выполняемых работ, а также ответственности за их проведение и результативность.

Тарифный разряд - это показатель степени сложности работы и уровня квалификации работника. В тарифной сетке каждому разряду соответствует определенный тарифный коэффициент, который представляет собой отношение тарифной ставки 2-го и последующего разрядов и тарифной ставки 1-го разряда. Что касается уровня оплаты, то здесь до сих пор единого подхода. Размер зарплаты зависит от ряда факторов: страны нахождения, принадлежности к крупной корпорации, сезонности и т.д. С некоторой долей определенности можно говорить об уровне зарплат руководящего звена в отелях. Если в качестве примера взять американский гостиничный рынок, то в среднем уровень оплаты работников здесь будет от 36 тысяч долларов в год для менеджера службы приема гостей до 57 тысяч долларов в год для управляющего отелем. В Узбекистане управляющий отелем может получать от полутора миллиона сума в месяц в качестве менеджера трехзвездочного отеля до минимум двух миллионов в качестве месячного оклада менеджера отеля уровня 4-5*.

Считается, что зарплата у горничной невысокая, так как не требует

дополнительно специального образования. Стандартная оплата труда рядовой горничной варьируется от 500 000 сум в месяц. Однако многие отели и гостиничные сети стремятся избежать текучести кадров и предусматривают различные бонусы для тех «хозяек номеров», которые выполняют свою работу безукоризненно.

Уровень зарплат управляющих гостиниц меняется в зависимости от целого ряда параметров: статуса отеля, страны, количества номеров, принадлежности к гостиничной сети, опыта самого директора и так далее. Разница в зарплате между менеджерами гостиницы 3* и управляющим 5* отелем может сильно разниться, а может оставаться незаметной. Так директор крупного гостиничного комплекса 3* и управляющий пятизвездным апаротелем могут получать одинаковое жалование, при этом у директора гостиничного комплекса есть шанс рассчитывать на дополнительные бонусы за счет большего числа потенциальных клиентов.

Формы оплаты труда.

Оплата труда в «Shahlo», как и на всех предприятиях, производится на основании тарифных ставок.

Тарифные ставки(должностные оклады) работников устанавливаются штатным расписанием администрации предприятия, специалистов и служащих с учетом их квалификации и профессионального мастерства. Месячные (часовые) тарифные ставки рабочим устанавливаются с учетом присвоенного им разряда.

Все вопросы установления и изменения форм, систем и размеров оплаты труда, материального стимулирования, выплаты вознаграждений, материальной помощи, индексации зарплаты производятся по согласованию с профкомом.

В Фонд заработной платы включается:

Оплата за отработанное время:

- заработная плата, начисленная работникам по тарифным ставкам и окладам за отработанное время;

- стоимость продукции, выданной в порядке натуральной платы;
- стимулирующие доплаты и надбавки к тарифным ставкам и окладам (за профессиональное мастерство, совмещение профессий и должностей и.. ?компенсационные выплаты, связанные с режимом и условиями труда;
- доплаты за работу в ночное время;
- оплата работы в выходные и праздничные дни;
- оплата труда квалифицированных рабочих, руководителей, специалистов, освобожденных от основной работы и привлекаемых для подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников;
- оплата услуг работников бухгалтерии за выполнение ими письменных поручений работников по перечислению страховых взносов из заработной платы;
- выплата разницы в окладах при временном замещении;
- оплата труда лиц, принятых на работу по совместительству;
- оплата труда работников не списочного состава.

Оплата за неотработанное время:

- вознаграждение по итогам работы за год, годовые вознаграждения;
- оплата ежегодных и дополнительных отпусков (без денежной компенсации за неиспользованный отпуск);
- дополнительные выплаты при предоставлении ежегодного отпуска (сверх нормальных отпускных сумм в соответствии с законодательством);
- оплата дополнительно предоставленных (сверх предусмотренных законодательством) отпусков работников;
- оплата льготных часов подростков;
- оплата учебных отпусков, предоставленных работникам,

обучающимся в образовательных учреждениях;

- оплата на период обучения работников, направленных на профессиональную подготовку, повышение квалификации или обучение вторым профессиям;
- оплата труда работников, привлекаемых к выполнению государственных или общественных обязанностей;
- суммы, выплаченные за не проработанное время работникам, вынужденно работавшим неполное рабочее время по инициативе администрации;
- оплата работникам-донорам за дни обследования, сдачи крови и отдыха, предоставляемого после каждого дня сдачи крови;
- оплата простоев не по вине работника;
- оплата за время вынужденного прогула.

В настоящее время расчет средств на оплату труда на очередной плановый период (год) осуществляется по методике, при которой подробно рассчитывается фонд прямой(тарифной) заработной платы за отработанное время или произведенную продукцию или работу (при сдельной или договорной оплате) и фонд дополнительной заработной платы, включающей все виды доплат, надбавок, оплату очередных и дополнительных отпусков и прочих выплат, предусмотренных законодательством о труде.

По этой методике при расчете плановых средств на оплату труда руководителей, специалистов и других служащих, как правило, отдельно рассчитывала плановый фонд заработной платы за 12 месяцев по категориям работников (включая оплату по должностным окладам и дополнительные выплаты) и плановый фонд материального поощрения (премиальный), так как для данных категорий работников премии в составе фонда заработной платы ранее не планировались.

Для обеспечения выплат заработной платы, других гарантийных и компенсационных выплат, в случае неплатежеспособности предприятия, банкротства и других, предусмотренных законодательством, случаев, в

«Shahlo» создан резервный фонд заработной платы. В этих целях ежемесячно в резервный фонд производится отчисление 5% денежных средств от суммы прибыли.

По законодательству работникам в ряде случаев производится оплата за неотработанное время. Порядок его оплаты регулируется Правилами исчисления среднего заработка, сохраняемого за время ежегодного отпуска и в других случаях, предусмотренных законодательством (за время учебных отпуском, выполнения государственных и общественных обязанностей, при исчислении выходного пособия, пособия по временной нетрудоспособности, по беременности и родам и в других случаях).

Правила предусматривают период, за который исчисляется заработок; порядок пересчета (осовременивания) заработка в связи с увеличением тарифных ставок (окладов); виды выплат, учитываемые при подсчете среднего заработка; порядок расчета среднего заработка и суммы заработной платы, причитающейся работнику за неотработанное время.

Для определения ряда выплат определяется средний заработок.

Средний заработок исчисляется для оплаты времени вынужденного прогула в случаях восстановления работника на прежней работе, определения размера выходного пособия, пособия по безработице и стипендий безработным, проходящим профессиональную подготовку и переподготовку, повышающим квалификацию по направлению государственной службы занятости:

- исходя из заработной платы, начисленной работнику за два календарных месяца работы, предшествующих месяцу его увольнения;
- выполнения государственных или общественных обязанностей и для других случаев предусмотренных законодательством;
- исходя из зарплаты, начисленной работнику за два календарных месяца, предшествующих началу указанных выплат и др.

Общая сумма, причитающаяся к выплате по среднему заработку,

определяется путем умножения среднедневного заработка на количество дней, подлежащих оплате. В свою очередь среднедневной заработок определяется путем деления зарплаты, начисленной за принятый для исчисления период, на фактически проработанные в течение этого периода дни.

В тех случаях, когда работник проработал на предприятии менее двух месяцев, предшествующих началу выплат или увольнению, для исчисления среднего заработка принимается заработная плата, начисленная ему за фактически отработанное время.

Если в учитываемом для определения среднего заработка периоде или в периоде, за который производятся выплаты, на предприятии произошло повышение тарифных ставок и окладов, то исчисление средней зарплаты производится в установленном порядке за предыдущий период с применением поправочных коэффициентов, исчисленных пропорционально росту тарифной ставки (оклада), установленной работнику в месяце, за который осуществляются такие выплаты, по соответствующей профессионально-квалификационной группе.

Поправочный коэффициент рассчитывается путем деления тарифной ставки, установленной в месяце, за который осуществляются выплаты на основе среднего заработка, на тарифные ставки месяцев, принимаемых для исчисления среднего заработка.

В соответствии с трудовым законодательством все работники имеют право на трудовые, дополнительные и социальные отпуска.

С учетом норм Трудового кодекса устанавливается продолжительность основного минимального отпуска 21 календарный день. По желанию работника отпуск может быть разделен на две части. Продолжительность частей должна быть согласована с администрацией цеха, отдела, причем одна из частей такого отпуска предоставляется в соответствии с графиком отпусков.

По письменному заявлению работника и при наличии средств

предприятия отпуск, за исключением 14 календарных дней, может заменяться денежной компенсацией.

При исчислении продолжительности отпуска государственные праздники и праздничные дни, приходящиеся на период отпуска, в число календарных дней отпуска не включаются и не оплачиваются.

Так как в гостинице «Shahlo» заработная плата перечисляется в банк, то выплата работникам, уходящим в трудовой отпуск, производится в день перечисления денежных средств в сберкассу.

Расчет отпускных в гостинице «Shahlo» автоматизирован, расчет идет по каждому работнику (табельному номеру).

Оплату пособий временной нетрудоспособности производят за счет страховых взносов, начисленных Фонду социальной защиты населения согласно Положению о порядке обеспечения пособиями по временной нетрудоспособности, утвержденному постановлением Совета Министров Республики Узбекистан.

Для начисления пособия работнику основанием служит предоставленный им в бухгалтерию листок нетрудоспособности медицинского (лечебного) учреждения здравоохранения, выданный по месту жительства в отдельности, оформленный надлежащим образом из-за фиксированный в таблице учета рабочего времени.

Пособие по временной нетрудоспособности также рассчитывают исходя из среднего заработка служащего.

Порядок формирования и расходования фонда оплаты труда

В состав фонда заработной платы включаются начисленные предприятием, учреждением, организацией суммы оплаты труда в денежной и натуральной формах за отработанное и неотработанное время, стимулирующие доплаты и надбавки, компенсационные выплаты, связанные с режимом работы и условиями труда, премии и единовременные поощрительные выплаты, а также выплаты на питание, жилье, топливо, носящие регулярный характер.

Включению в фонд заработной платы, в частности, подлежат:

1) Оплата за отработанное время

□ Заработная плата, начисленная работникам по тарифным ставкам и окладам за отработанное время.

-Премии и вознаграждения, (включая стоимость натуральных премий), носящие регулярный или периодический характер независимо от источников их выплаты.

□ Стимулирующие доплаты и надбавки к тарифным ставкам и окладам (за профессиональное мастерство, совмещение профессий и должностей, допуск к государственной тайне и т. п.).

Доплаты за работу во вредных или опасных условиях на тяжелых работах

Доплаты за работу в ночное время.

Оплата работы в выходные и праздничные дни.

Оплата сверхурочной работы

Оплата за неотработанное время

Оплата ежегодных и дополнительных отпусков (без денежной компенсации за неиспользованный отпуск).

Оплата труда рабочих реализуется, как правило, с применением тарифной системы. Тарифная система — это совокупность определенных законодательством общих исходных правил по исчислению заработной платы, в основе которых лежит учет квалификации работающих, степени сложности производственного процесса, условий, (интенсивности, качества труда и его результатов. Понятие «тарифная (система)» относится к оплате труда как рабочих, так и руководящих (работников, специалистов, служащих. Однако на практике его чаще (всего упоминают применительно к оплате труда рабочих.

Тарифная система реализуется с помощью тарифных ставок, (тарифных сеток, тарифно-квалификационных справочников, районных коэффициентов, доплат и надбавок.

Тарифные ставки (часовые, дневные, месячные) выражают в денежной форме размер оплаты труда рабочих на различных видах работ (за соответствующую единицу времени — час, день, месяц. Тарифные ставки возрастают по мере увеличения разряда, разряд-показатель (сложности выполняемой работы и уровня квалификации рабочего). Соотношение тарифных ставок различных разрядов можно определить с помощью тарифной сетки.

Тарифная сетка представляет собой шкалу коэффициентов, состоящую из определенного числа тарифных разрядов и ко- коэффициентов. Коэффициент, который стоит в тарифной сетке против каждого разряда, начиная со второго, показывает, насколько тарифная ставка данного разряда больше тарифной ставки предыдущего или первого разряда. Диапазон тарифной сетки — это соотношение тарифных ставок крайних разрядов.

Ранее все тарифные ставки утверждались в централизованном порядке. Они, как правило, имели отраслевую принадлежность. Внутри отрасли преимущество по размеру тарифных ставок предоставлялось не только высококвалифицированным рабочим, но и тем из них, кто был занят на изготовлении, сборке, выпуске сложной и новой в техническом отношении продукции. В связи с этим в некоторых производственных отраслях народного хозяйства (например, в машиностроении) имелось несколько уровней тарифных ставок.

Заработная плата (оклад) определяется путем умножения ставки первого разряда на соответствующий коэффициент. Если при росте цен правительство увеличивает ставку первого разряда, автоматически поднимаются и ставки второго—восьмого разрядов ЕТС, введенная в бюджетных организациях, стала ориентиром и для хозрасчетных предприятий.

Тарификация работ — это отнесение различных по сложности, точности и ответственности работ, фактически выполняемых на предприятии, к определенным разрядам тарифной сетки. Она производится

администрацией организации по согласованию с профкомом в соответствии с квалификационными характеристиками, содержащимися в ЕТКС. Тарифицируемая работа сопоставляется с работами, описанными в указанных характеристиках, и с типовыми примерами работ, помещенными в справочнике или в дополнительных перечнях примеров работ, утвержденных в установленном порядке.

Тарифные ставки, даже если они определены непосредственно на предприятии, не могут учитывать напряженность труда каждого отдельного работника, его производственный опыт, профессиональное мастерство, отношение к труду и другие факторы, которые выделяют его среди остальных работающих. Эту роль взяли на себя надбавки и доплаты к тарифным ставкам и окладам.

При повременной оплате труда величина заработка работника зависит от фактически отработанного им времени и его тарифной ставки (оклада). Для рабочих промышленных предприятий чаще всего устанавливаются часовые ставки. Дневные тарифные ставки применяются в тех отраслях промышленности, где основой нормирования труда выступают сменные нормы выработки (например, в угольной промышленности). Труд рабочих — повременщиков может оплачиваться по среднегодовым месячным тарифным ставкам, рассчитанным на основе часовых ставок. Необходимость применения часовой или месячной тарифной ставки, рассчитанной на основе часовой, определяется администрацией предприятия по согласованию с соответствующим профсоюзным органом, исходя из конкретных производственных условий. Введение месячных тарифных ставок должно быть тесно связано с разработкой месячных нормированных заданий.

Техника и оформление расчетов по зарплате

Повременная оплата труда распространяется на все категории работающих. Так, значительная часть труда рабочих в промышленности оплачивается по повременной форме и для расчета их заработка достаточно знать количество фактически отработанного времени и тарифную ставку.

Основным документом при этом является табель учета использования рабочего времени. Произведение тарифной ставки на отработанные рабочим часы определит сумму заработка рабочего-повременщика.

Рабочие-повременщики получают за часы сверхурочной работы оплату по повышенной тарифной ставке: за первые два часа сверхурочной работы - в полуторном размере, за каждый последующий час - в двойном размере от обычной ставки.

Предложения по улучшению нормирования и оплаты труда

Источники информации для анализа:

Формирование расходов на оплату труда зависит от категорий работников, поскольку оплата труда рабочих в большей степени подвержена влиянию объема оказанных услуг (при сдельной оплате труда), или отработанного времени (при повременной оплате труда). Оплата труда служащих производится по установленным должностным окладам.

Оценка темпов роста производительности труда с ростом средней заработной платы производится в процентах путем их сопоставления. Полученные результаты (отклонения) характеризуют величину опережения или отставания.

При анализе определяют и сопоставляют:

1. Планируемые темпы роста производительности и средней заработной платы к предыдущему году.
2. Фактические темпы роста производительности и средней заработной платы по отношению к предыдущему году.
3. Фактические темпы роста с планом.

Анализ фонда оплаты труда в этих условиях хозяйствования может сводиться к сравнению, сколько средств заработано по направлениям расходования, предусмотренным в смете, и какие суммы фактически выплачены.

Также можно анализировать структуру заработной платы на одного работающего различных категорий работников и подразделений

Экономия по фонду заработной платы исходя из установленного норматива остается в распоряжении предприятия и может использоваться для установления надбавок к заработной плате за высокую квалификацию и достижения в работе. Это повышает значение анализа заработной платы с точки зрения использования ее результатов для того, чтобы фактически добиться экономии по фонду.

Персональная ответственность за правильность выплат из фонда оплаты труда возлагается на руководителя предприятия и главного бухгалтера.

Смета составляется ежеквартально, утверждается руководителем предприятия о согласованию с профсоюзным комитетом (комиссией по социальным вопросам).

Для определения месячного размера необходимого тарифного определяется среднесписочная численность работающих, устанавливается их месячный тарифный фонд. Для рабочих-повременщиков он составляет 34 процента от общей суммы сметы.

Месячный фонд заработной платы руководителей, специалистов и служащих определяется на основании штатного расписания и составляет 33 процентов от общей суммы по смете.

Гостиница со среднесписочной численностью 15 человек установило для себя месячную потребность фонда заработной платы и выплат социального характера в сумме 20575000 сум. В гостинице наблюдается стабильный объем работ. Она одна из самых лучших в нашем городе.

Заключение

Главное преимущество гостиницы состоит в том, что она является убежищем от домашней жизни. Это замечательное изречение принадлежит классику драматургии Бернарду Шоу. Гостиница, гостеприимство – слова однокоренные и несущие в себе огромную смысловую нагрузку. Стать домом вдали от дома для своих гостей, это то, к чему должна стремиться любая гостиница.

Тема моей работы «Анализ технологии гостиничного хозяйства и организации труда в гостиницах Узбекистана (На примере гостиницы «Shahlo»)». В моей работе приведены классификации средств размещения гостиничного типа и структура управления ими, охарактеризованы функции основных гостиничных служб.

. В моей работе уделяется большее внимание вопросам культуры поведения персонала гостиниц, этике делового общения в сфере гостиничного сервиса.

В моей работе описан весь спектр услуг предоставляемый гостиницами а также нормирование и оплата труда на примере гостиницы «Shahlo»

Проанализировав работу в гостинице «Shahlo» города Самарканда можно сделать вывод, что эта гостиница одна из самых лучших в городе Самарканде. Современные гостиницы, обслуживающие туристов, практически становятся полносервисными отелями. В сервисное обслуживание гостиничного хозяйства включается множество разнообразных услуг. Перечень услуг постоянно дополняется, видоизменяется и дифференцируется в зависимости от размеров гостиницы, её месторасположения, уровня комфортабельности и других причин.

Список использованной литературы

1. Конституция Республики Узбекистан. –Т.: Узбекистан. 2014г.
2. Каримов И.А. 2014 год станет годом развития страны высокими темпами, мобилизации всех возможностей, последовательного продолжения оправдавшей себя стратегии реформ // Народное слово. 18 января 2014 год.
3. «Туризм тўғрисида» ЎзР нинг қонуни. Тошкент шаҳри. 2004 йил.
4. И.В. Дьяконова, И.Ю. Попова. Информационные технологии в СКСиТ. Оргтехника. Методические указания по выполнению контрольных работ для студентов специальности 230500 «Социально-культурный сервис и туризм». – СПб.: Изд-во СПбГАСЭ, 2004. – 15 с.
5. Бочарников В. Н., Блиновская Я. Ю., Лаврушина Е. Г . Информационные технологии в туризме . Блиновс, 2007 г., Изд.: МПСИ.
6. Родигин Леонид. Интернет технологии в туризме. Учебник. 2005 г., Изд.: Советский Спорт.-333 с.
7. Агеев Д., Головченков В., Калашников И. Телефония как средство ведения бизнеса // Турбизнес. — 2001. — № 9. — С. 66.
8. Гуляев В.Г., Морозов И. Прикладные программы по формированию, продвижению и реализации туристического продукта // Туризм. — 2001. — № 3.
9. Гуляев В.Г. Мультимедийные технологии в туризме // Туризм: практика, проблемы, перспективы. — 2002. — № 2.
- 10.Калашников И.В. В России уже можно бронировать туры на компьютере // Турифо. — 2001. — № 9.
- 11.Калашников И.В. Как автоматизировать работу туристского агентства // Турифо. — 2003. — № 7.

12. М.А. Морозов, Н.С. Морозова. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника. М.: Издательский центр «Академия», 2005. – 240 с.
13. Safaeva S.R. Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish. O'quv qo'llanma. - T.:TDIU, 2011.-299 b.
14. Тухлиев И.С., Қудратов Ғ.Х., Пардаев М.Қ. Туризмни режалаштириш. Дарслик. – Т.: “Иқтисод-молия” нашриёти. 2010. – 238 б.
15. Қудратов Ғ.Х., Тухлиев И.С. Туризм иқтисодиёти. Услугий қўлланма.- С.: СамИСИ., 2007. – 84 б.
16. Zaynalov N.R., Jamanqulova F.E., Suvankulov A.M., Zaynalov S.N. Google axborot qidiruv tizimining ahamiyati. «Ижтимоий сохалар тнфратузилмасини ривожлантиришнинг методологик муаммолари» мавзусидаги профессор уқитувчиларнинг илмий-амалий анжумани. Самарканд, 24 –25 апрель 2014 й., 2014. –175-177 б.
17. Амриддинова Р.С., Зайналова С.Н. Современная классификация гостиниц по уровню комфорта. «Иқтисодиёт ва халқимиз хает сифатини юксалтиришда хизмат курсатиш сохасини ривожлантиришнинг долзарб муаммолари» мавзусидаги республика илмий-амалий конференцияси. Самарканд, 20 –21 февраль 2015 й., 2015. –119-122 б.
18. Н.Н. Сафарова. Инструменты прогнозирования спроса на национальный туристический продукт\ "Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар" илмий электрон журнали. № 1, январь-февраль, 2015 йил
19. И.Е. Жуковская. Место и роль информационно-коммуникационных технологий в управленческих процессах в условиях инновационной экономики\ "Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар" илмий электрон журнали. № 6, ноябрь-декабрь, 2014 йил

20. У.А. Бурханов, И.Д. Сохибов. Значение цифрового маркетинга в малом бизнесе (на примере Узбекистана)\ "Иқтисодиёт ва инновацион технологиялар" илмий электрон журнали. № 4, июль-август, 2014 йил
21. Виртуальный путеводитель по Центральной Азии// <http://orexca.com/>
22. Создание национальной системы бронирования гостиниц и туристских услуг/<http://infocom.uz/2013/06/26/sozdanie-nacionalnoj-sistemy-bronirovaniya-gostinic-i-turistskix-uslug/>

Приложения

Приложение №1

Основные характеристики услуг

Характеристики услуг	Особенности деятельности предприятий сервиса
Неосязаемость	Отсутствие товара; услуга является действием или опытом
	Трудности в предоставлении стандартных образцов: приобретение услуг связано с риском для клиента, так как услугу нельзя продемонстрировать
	Отсутствие патентной системы: свободный вход на рынок конкурентов
Неотделимость предоставления услуг от потребителя	Потребители участвуют в процессе предоставления услуг
	Вовлечение в процесс услуг групп потребителей. Проблема контроля качества услуг.
	Фирму, оказывающую услуги, представляет ее персонал. Восприятие фирмы зависит от отношения к клиенту ее сотрудников.
	Условия обслуживания- главная отличительная черта фирмы
	Трудности с расширением фирмы связаны с необходимостью организации сети предприятий
Гетерогенность	Стандартизация услуг затруднена, поскольку их характеристики во многом определяются потребителями
	Проблема контроля качества обслуживания: разнородность условий обслуживания
Несохраняемость	Услуги нельзя хранить: отсутствуют товарные запасы
	Проблемы, связанные с пиковой нагрузкой; Низкая эффективность труда
	Трудности с установлением цен на услуги: проблемы с ценообразованием
Отсутствие права собственности на услуги	Клиенты не могут владеть услугой -обслуживание аналогично аренде

Гостиничный продукт



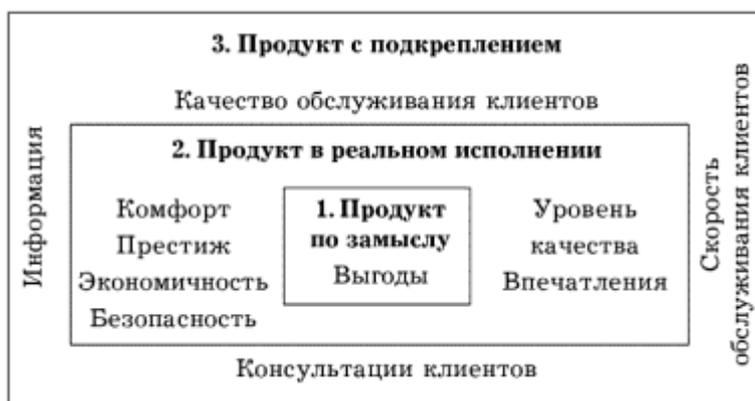
Приложение №3

Структура туристского продукта с точки зрения потребителей

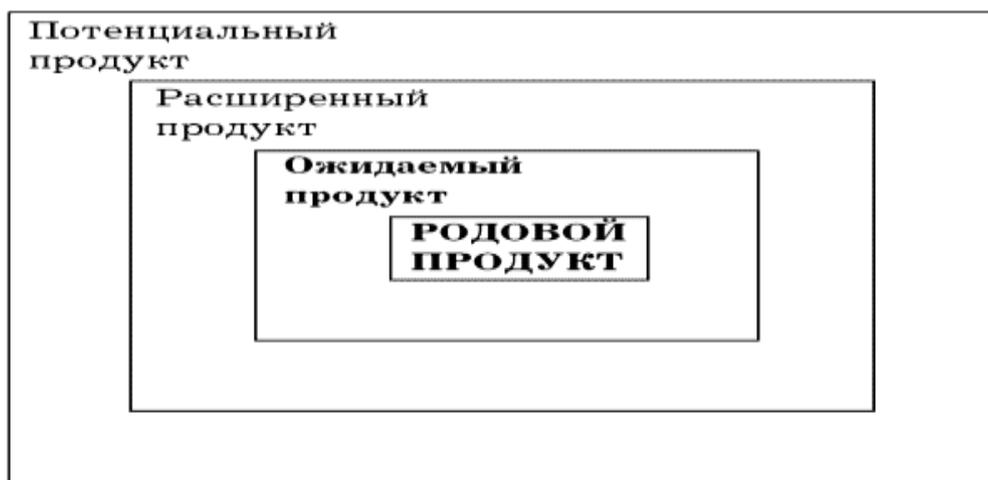


Приложение №4

Уровни гостиничного продукта



Структура гостиничного продукта



Системы вентиляции и кондиционирования воздуха в номерах гостиниц

Климатические районы и подрайоны	Системы вентиляции и кондиционирования воздуха в номерах гостиниц, moteлей и кемпингов в зависимости от строительных разрядов			
	Высший	1	2	3-4
1-а 1-б 1-г	пв	пв	пв	пв
IV, ID, IIA, IIB	Пв	Пв	ПВ; В; Е	Е
IIA, IIГ	К	ПВ	ПВ; В; Е	Е
IIIA, IIIB, IIIB	К	К	ПВ; В; Е	Е
IVA, IVB, IVB, IVГ	К	К	ПВ; В	В; Е

В таблице приняты условные обозначения:

К - кондиционирование воздуха;

ПВ - приточно-вытяжная вентиляция с механическим побуждением и подача приточного воздуха непосредственно в номер;

В - вытяжная вентиляция с механическим побуждением;

Е - вентиляция с естественным побуждением.

2. Для номеров на 3 и 4 места в гостиницах и moteлях следует предусматривать приточно-вытяжную вентиляцию с механическим побуждением.

Наименьшая освещенность помещений гостиницы

Наименование помещений	Наименьшая освещенность в помещениях		Поверхности, к которым относятся нормы освещения (в м)
	при лампах накаливания (в люксах)	при люми несцентных лампах (в люксах)	
Номера	30	75	0,8 от пола
Вестибюльная группа	50	100	На уровне пола
Общие гостиные, лифтовые, холлы, буфеты	75	100	То же холлы, буфеты
Контора гостиницы. Бюро обслуживания. Пункт бытового обслуживания	75	200	0,8 от пола
Основные (главные) лестницы	50	100	0,8 от пола
Общие коридоры. Центральная бельевая	30	100	на уровне пола
Комнаты чистки одежды и обуви и глажения	30	100	0,8 от пола
Запасные лестницы. Второстепенные коридоры и проходы	10	50	-"
Санитарные узлы в номерах	10	50	На уровне пола
Общие уборные и умывальные	30	75	То же