Федеральное агентство по образованию

ФГОУ СПО Комсомольский – на – Амуре

техникум информационных технологий и сервиса

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

По дисциплине «Организация обслуживания»

**Тема: «Организация и специфика деятельности малых гостиниц, в том числе хостел, (на примере обслуживания спортивно туристских комплексов Дальнего Востока)»**

2010

**Содержание**

**Введение**

**Глава 1. Гостиничное хозяйство**

* 1. Современные тенденции индустрии гостеприимства
  2. Предпосылки появления и развития малых гостиниц и их особенности

**1.3**  Малые гостиницы Дальнего Востока

**1.4**  Хостел на примере спортивно – туристических комплексов

**1.5**  Цели формирования малых гостиниц

**Глава 2. Организация и специфика деятельности малых гостиниц**

**2.1** Типология малых гостиниц

**2.2** Сегментация малых гостиниц на классы

**2.3** Требования к комфортности и привлекательности малой гостиницы

**2.4** Основные службы гостиниц и их назначение

### 

### Глава 3. Инженерно-техническое оборудование и виды

**3.1** Водоснабжение и теплоснабжение

**3.2** Электроснабжение

**3.3** Внутренние оперативные связи

**Глава 4. Пожарная безопасность , охрана труда и техника безопасности в гостиницах**

### 4.1 Особенности применения методов прогнозирования в сфере сервиса

**Заключение**

**Список литературы**

**Приложение**

**Введение**

Перед тем как выбрать тему своей курсовой работы по дисциплине «Организации обслуживания в гостиницах и туристических комплексах», я встретила ряд интересных статей, в которых освещались вопросы, связанные с развитием туристического бизнеса в РФ. Меня и раньше интересовала подобная информация. Но я и не предполагала, насколько глубока и обширна эта тема и сколько острых вопросов стоит по привлечению иностранных туристов в нашей стране. В 2006 году внутренний туризм - самый динамичный сегмент туристического рынка России. Рост объемов туристских потоков составляет не менее 25-30% в год, что заметно выше, чем в секторе выездного туризма. В России организованно отдыхают 15-18% ее граждан. Следовательно, необходимы различные средства размещения для любых туристов (со средним достатком, ниже и выше среднего), с набором всего необходимого для клиента и оказанию различных услуг в месте пребывания, на мой взгляд, кажутся малые гостиницы. Малая гостиница - это коллективное средство размещения, предназначенное для временного проживания туристов, целью деятельности которого является создание продукта гостеприимства и предоставление гостиничных и туристских услуг, сгруппированных в определенные классы, разряды и категории, с числом номеров не менее 5 и вместимостью до 100 мест.

Целью данной курсовой работы стало определение организации и специфики деятельности малых гостиниц, в том числе хостел на примере обслуживания спортивно туристских комплексов Дальнего Востока. Для этого были поставлены следующие задачи: изучить предпосылки появления и развития малых гостиниц и их особенности, дать понятие малой гостинице, в том числе и хостел, какие требования предъявляются к гостиницам. Проанализировать цели их формирования, выявить проблемы состояния и развития гостиниц Дальнего Востока и дать рекомендации по разрешению данных проблем.

Актуальность темы заключается в том, что именно уникальность малой гостиницы является основным инструментом рыночной политики. За последние несколько лет малые гостиницы стали лидером специализированных программ и маркетинговых исследований.

Но интерес к малым формам организации гостиничного бизнеса проявляется не только в центральной части России, но и на Дальнем Востоке. Тогда возникает вопрос о необходимости удовлетворения всех потребностей и предоставления таких услуг во всех средствах размещения. Объектом исследования являются средства размещения во внутреннем туризме на Дальнем Востоке. Предметом исследования перспективы развития малых гостиниц на Дальнем Востоке.

**Глава 1. Гостиничное хозяйство**

**1.1 Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.**

Прежде чем подойти к рассмотрению тенденций развития гостиничной индустрии и перейти к основной теме данной работы, необходимо все-таки четко определить, что же означает термин «предприятие гостеприимства». Итак, *гостиничное предприятие* – это база любого туристского продукта. Размещение всегда входит в пакет услуг, какими бы ни были путешествие или отдых. Так уж устроен человек, что раз в сутки он должен отдыхать, должен иметь ночлег в месте пребывания. Эти основные услуги и оказывают гостиничные предприятия разного типа и уровня обслуживания. Поэтому наличие гостиничных предприятий в том или ином регионе, туристском центре значительно влияет на возможности приема туристов. Кроме того уровень и стандарты гостиничного обслуживания в значительной степени оказывают влияние на стандарты обслуживания туристов в целом.

Есть и другое определение гостиницы, более простое для восприятия: *гостиница* – это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых (комплексообразующими) являются в равной степени услуги размещения и питания.

К основным тенденциям развития предприятий индустрии гостеприимства, оформившимся достаточно четко только в последние десятилетия можно отнести следующие:

* углубление специализации гостиничного и ресторанного предложения;
* образование международных гостиничных и ресторанных путей;
* *развитие сети малых предприятий*;
* внедрение в индустрию гостеприимства новых компьютерных технологий**.**

В последнее время наряду с традиционными отелями и ресторанами стали появляться специализированные предприятия с сокращенным набором услуг и блюд, ориентированные на обслуживание представителей определенного сегмента туристского рынка.

Углубление специализации предприятий гостеприимства взаимосвязано с такой важной тенденцией, как образование международных цепей, которые играют огромную роль в разработке и продвижении высоких стандартов обслуживания. Как и многие другие тенденции, образование гостиничных цепей получило свое развитие в США.

Кроме гостиничных цепей на мировом туристском рынке активно функционируют и специфические объединения, основная цель которых – объединить лучших представителей гостиничного бизнеса.

В таких условиях развитие малых форм предпринимательства, к которым смело можно отнести малые гостиницы, требует направленной поддержки со стороны органов центрального или местного управления.

**1.2 Предпосылки появления и развития малых гостиниц и их особенности**

Количественный рост гостиничных цепей, их слияние и объединение создают ошибочное мнение о снижении многообразия предложения и отдыха. Однако на практике наблюдается обратная тенденция: распространение цепей (из-за некоторой обезличенности, стандартизированности обслуживания) не может удовлетворить всех разнообразных требований туристов, что и готовит почву для развития *малых независимых гостиниц*, делающих ставку на уникальность и неповторимость. Именно такие гостиницы специалисты считали прототипами гостиниц XXI века: комфортабельные, построенные в сельском стиле и предлагающие услуги за умеренную цену, имеющие все необходимое для работы и отдыха, без ресторана ( предусматривается, что ресторан находится рядом), где клиенты могут получить изысканное персонифицированное обслуживание. Именно уникальность малой гостиницы является основным инструментом рыночной политики.

Как показывает практика, малые гостиницы в своем большинстве – это независимые гостиницы, находящиеся в свободном владении, распоряжении и пользовании обладателя, получающего прибыль от такой собственности. Наличие договорных обязательств с другими компаниями в вопросах управления и использовании чужого знака обслуживания не влечет за собой изменения статуса предприятия как независимого по отношению к другим субъектам рыночных отношений.

За последние несколько лет малые гостиницы стали лидером специализированных программ и маркетинговых исследований.

Но интерес к малым формам организации гостиничного бизнеса проявляется не только в России. Определяется он изменениями в поведении основных потребителей гостиничных услуг, которыми, как известно, являются туристы. Малые гостиницы легче адаптируются к каждому клиенту, создают атмосферу «дома вдали от дома», что не исключает привнесения в быт гостей национального колорита. Кроме того, малые отели, как правило, применяют более гибкую систему скидок и обходятся клиенту дешевле, чем большие гостиницы аналогичного класса. Все это позволяет этим формам гостиничного бизнеса занять прочное положение на рынке разных стран, в том числе и в России. Таким образом, появление малых гостиниц – ответ на возникший у туристов спрос на малые формы и домашний уют.

В Москве о малых гостиницах заговорили в начале 90-х годов. В это время на столичный рынок вышли такие отели как «Паллада» и «Вешняки», на 24 и 19 номеров соответственно.  
Основные клиенты малых гостиниц – бизнесмены среднего класса, пребывание которых в Москве не требует обстановки престижных международных цепей. Как правило, эти клиенты нуждаются в умеренном комфорте, хорошей еде, чистоте и безопасности, и все это они находят в малых отелях. К этому добавляются приемлемые цены и особая обстановка уюта, которую трудно создать в гостиничных гигантах. Малые гостиницы имеют еще одно преимущество перед крупными отелями: они максимально приближают туристов к объектам показа, поскольку их легче внедрить в историческую среду города.

Однако, имея небольшую вместимость, гостинца, соответственно, имеет невысокие объемы продаж. Кроме того, в структуре оборота такой гостиницы существенно возрастает доля переменных издержек, поскольку при существующем объеме закупок ей трудно добиваться оптимальных цен на моющие средства, на услуги прачечной и т.д.

Большие трудности возникают у малых гостиниц в кадровой сфере, работающий здесь персонал должен быть «многопрофильным», чтобы отель оставался рентабельным. Таким образом, малой гостинице трудно увеличивать эффективность, применяя метод сокращения расходов. С другой стороны под давлением конкуренции она не может увеличивать цену на проживание. Для сокращения переменных расходов малая гостиница имеет только один путь – объединение с себе подобными с тем, чтобы осуществлять оптовые закупки по приемлемым ценам, проводить совместные рекламные компании, маркетинговые исследования и использовать другие пути по сокращению расходной части бюджета. В Москве малые гостиницы уже сделали первые шаги на этой дороге, создав собственную ассоциацию.

Другой способ решения проблем малых гостиниц – это, как ни странно, увеличение их вместимости. Оптимальным количеством номеров для московского отеля будет, пожалуй, верхняя граница, устанавливаемая для данных средств размещения, то есть примерно 80-90 номеров. Об этом говорит, в частности, пример малой гостиницы «Катерина», имевшей после своего открытия в 1998 году 30 номеров. В конце 1999 года «Катерина» открыла второе здание на 90 мест, с конференц-залом, фитнесс - центром и прочими атрибутами городского бизнес - отеля. Другие малые гостиницы также вынашивают планы по расширению.

Таким образом, сегмент рынка малых отелей не очень устойчив, несмотря на то, что определенная часть туристического потока предпочитает его всем остальным. В таких условиях развитие малых форм предпринимательства, к которым смело можно отнести малые гостиницы, требует направленной поддержки со стороны органов центрального или местного управления.

**1.3 Малые гостиницы Дальнего Востока**

Что касается Дальнего Востока, то здесь можно привести в пример туристский комплекс, горнолыжных курортов, и красивые места вблизи города Хабаровска и приморья. В комплексе предусмотрены двух- и трехэтажные коттеджи для размещения гостей, выполненные в национальном русском стиле; ресторан с русской кухней; русская парная; конноспортивный комплекс, позволяющий туристам получить навыки верховой езды, а зимой прокатиться на тройках в санях.

Чистый воздух, удивительная природа создают неповторимый ансамбль гармонии человека и природы. Возврат к деревянным, экологически чистым домам для гостей, близость к природе, возрождение национальной кухни, здорового образа жизни, занятие горнолыжным спортом и туризмом на свежем воздухе – все это можно считать «симптомом» начинающегося выздоровления нации и возрождения духовности россиян!

Горный отель «Холдоми», (в переводе Кладовая сокровищ), расположенный в посёлке Солнечный , в 30 км от г. Комсомольска – на - Амуре, также может служить подтверждением оригинальности малых гостиниц. На горных хребтах с ранней осени лежит снег, поэтому окрестности этого поселка стали настоящей туристской «Меккой» для тех, кто любит спуски на горных лыжах с заоблачных высот, или жаждет испытать острые ощущения от катания на тюбингах.

Интересным представляется опыт по возведению мини-гостиниц для отдыха и лечения, например таких, как пансионат «Анненские вода» - очень уютный и тихий, рассчитанный на отдых небольшой, хорошо подобранной компании – создает теплую домашнюю обстановку.

Пансионат «Анненские воды» рассчитан на одновременный отдых, построен в виде четырех этажного корпуса и напоминает архитектуру подмосковных усадеб. В пансионате комфортабельные номера со всеми необходимыми удобствами.

Именно такие небольшие гостиницы, расположенные на возвышенности, недалеко от крупных курортных городов, они престижны, экономичны и пользуются спросом.

Следует отметить, что туристские фирмы в России стали ориентироваться на индивидуальный подход в организации отдыха небольших групп клиентов, с сохранением местного колорита, вкусов, привязанности к историческим, культурным и архитектурным традициям мест отдыха.

Привлекает внимание и малая гостиница в Хабаровске «Заря» 60 двухместных номеров с двуспальной кроватью или двумя односпальными, в номерах – сан.узел с душем или ванной, фен, телевизор, телефон, сейф, кондиционер.



 Номерной фонд отеля одноместный, двухместный, люкс. 5 номеров "люкс" - двуспальная кровать, финская сауна, джакузи, телефон, телевизор, туалет.

  Питание в отеле Ресторан, кафе. В холлах на каждом этаже есть аппарат с питьевой водой, горячей и холодной. Конгрессные возможности отеля Бизнес-центр, доступ в интернет. Отдых и развлечения в отеле Косметический кабинет, массаж, салон красоты, солярий, сауна, ресторан, кафе. Здесь есть все для плодотворной работы и полноценного отдыха. Есть прямой транспорт в аэропорт и на автовокзал. В пяти минутах ходьбы - крупнейший в Хабаровске торгово-развлекательный центр НК - Сити. Круглосуточная охрана, лифт, парковка. Красивый интерьер, уютная домашняя атмосфера. На каждом этаже – кафе, прохладительные напитки, кофе, чай – круглосуточно. Беспроводной Интернет.Лечебные профиля – стоматологический кабинет.



Мини-отель: «Саппоро» 20 номеров, 5 этажей. Находится в центре города.  
Современный мини-отель бизнес - класса в историческом и деловом центре города, вблизи от основных достопримечательностей города, и живописной парковой зоны с видом на реку Амур. К услугам относятся кафе-бар, сауна, бизнес-центр, трансфер. Завтрак включен в стоимость проживания.

Номерной фонд отеля Комфортабельные номера со всеми удобствами: TV, междугородняя и международная телефонная связь и выход в Internet (в том числе и беспроводной Wi - Fi), мини-бар, холодильник, обслуживание номера каждый день. Питание в отеле Кафе-бар. Завтрак (континентальный) включен в стоимость проживания.

Конгрессные возможности отеля Конференц-зал (на 16 мест), бизнес-центр. Отдых и развлечения в отеле Кафе-бар, караоке, сауна. Проживающим в гостинице предоставляется скидка на посещение элитного ночного клуба. Достопримечательности вокруг отеля

Соборная площадь, Успенский собор, Кафедральный собор, набережная реки Амур, Художественный , Краеведческий и Военный музеи, краевая научная библиотека.

Туристический комплекс «Заимка» уникален своим месторасположением: в экологически чистой зоне на берегу реки Уссури. На огромной охраняемой территории, кроме гостиниц есть множество развлечений и мест для отдыха. На территории «Заимки» расположен удивительный «Императорский дворец» потрясающий снаружи и еще лучше внутри. Это идеальное место для успешного проведения деловых встреч, обедов и празднования торжеств. "Заимка" располагает прекрасными возможностями для принятия корпоративных и туристических групп. **Номерной фонд отеля** Одноместные, двухместные, трехместные и номера «люкс». Номера гостиницы уютны и комфортабельны, а интерьерное решение каждого из них отличает индивидуальный стиль и изысканность. Вы сможете непосредственно из гостиничных номеров насладиться видом на Уссури. **Питание в отеле**

Ресторан «Фаворит» с широким выбором блюд русской национальной и дальневосточной кухни, прохладительных напитков, коктейлей, вин и десертов, удовлетворит самый взыскательный вкус. Мы проводим и организуем банкеты, дискотеки, корпоративные вечеринки, юбилеи, свадьбы и любые мероприятия. В ресторане 120 посадочных мест на двух уровнях с панорамной балконной зоной. Профессиональные вокалисты и живая музыка оставят незабываемые впечатления о проведенном вечере. **Конгрессные возможности отеля** Конференц-зал, интернет-кафе, профессиональная аппаратура, междугородняя и международная связь, электронная почта, ксерокопирование. **Расположение отеля** Расположена в живописной черте города, на берегу реки Уссури.

Малые гостиницы обычно строят на 10 - 30 номеров, плюс в них предусмотрена рецепция, служебные помещения, кафе или ресторан и т. д. Эти базы составляют серьезную конкуренцию "старым" объектам размещения, поскольку они новые, оснащены современным оборудованием, у них соответствующая отделка интерьеров, комфортные санузлы и т. д. К тому же, малые отели, как правило, частные, поэтому имеют возможность гибко реагировать на спрос, вовремя меняя ценовую политику.

**1.4 Хостел на примере спортивно – туристических комплексов**

В переводе с английского "хостел" - это общежитие. Общежитие в нашем понятии за многие годы приобрело негативный оттенок. Поэтому, говоря о современных общежитиях-гостиницах западного образца, удобнее все-таки пользоваться языком оригинала. Тогда не будет возникать нежелательных ассоциаций с грязными лестницами, неработающей сантехникой и прочими "достоинствами".советских..общежитий.  
Как правило, экономичные гостиницы имеют номера различной вместимости (от 2-х до 7-ми мест) с удобствами в номере или в блоке на несколько комнат, и так называемые dormitories - комнаты, рассчитанные на 10-20 человек (с общими удобствами в коридоре). Разумеется, чем меньше удобств, тем меньше вы платите.  Согласно ограничениям, установленным Международной федерацией, наличие в хостеле горячей и холодной воды обязательно. Постельное белье..часто..выдается..за..дополнительную..плату.  
Завтрак может быть включен в стоимость проживания, или же в хостеле будет кухня, где постояльцы смогут приготовить еду самостоятельно. Одна из важных деталей - в хостеле должны быть либо запирающиеся шкафчики, либо охраняемое помещение, в котором можно оставить вещи и к которому клиент будет иметь доступ..в..любое..время.  
Во многих хостелах за границей нельзя курить, кое-где молодых людей не пустят на один этаж с дамами, в некоторых нельзя приходить после 12 ночи, а в некоторых - оставаться после 11 утра, т.к. в это время полы и туалеты подвергаются жесточайшей санитарной обработке. Практически во всех хостелах выделяются отдельные номера для проживания мужчин и женщин, хотя в некоторых гостиницах может быть предложено и смешанное размещение "mix" при..наличии..в..комнате..раздевалок. "Высокий сезон" для хостелов длится с мая по сентябрь, поскольку основные постояльцы - студенты, которые путешествуют во время каникул. В это время хостельная база расширяется за счет использования для размещения туристов студенческих общежитий. Обычно в хостеле останавливаются на два-три дня, а потом едут дальше, в следующий город или страну.   
Не все постояльцы хостела - студенты. Это могут быть активные путешественники, просто привыкшие к самостоятельному изучению страны и способные сами застелить свою кровать. Подобное ограничение (возраст постояльцев не должен превышать 26 лет) действует в Баварии, где этого требует местное законодательство. Хостелы отличаются от гостиниц не только ценой, но и атмосферой. В отличие от гостиницы, где люди расходятся по номерам, в хостеле такая ситуация просто немыслима. Там есть специальные комнаты для общения, куда может прийти любой постоялец, чтобы познакомится с кем-либо. Хостел-движение объединяет всех сторонников путешествий налегке, независимо от их возраста, национальности, цвета кожи, религии, пола.



**Горнолыжный..комплекс..«Шарголь»**



Комплекс расположен на берегу Амурской протоки Шарголь, в непосредственной близости от детского загородного лагеря «Космос»,   Основная горнолыжная трасса расположена на юго-восточном склоне горы Шарголь. Длина трассы более 1км с перепадом высот 202 метра, для горнолыжников с различной степенью подготовки - от новичков до «продвинутых» и «экстремалов». Трасса с переменным рельефом, чередуется крутыми и пологими участками, «полками-трамплинами». В 2006г построено 2-х этажное здание, в котором размещены прокат где можно получить необходимый спортивный инвентарь, кафе где можно перекусить, гостиница.    К услугам отдыхающих: беговые лыжные трассы, подготовленные батраком, каток, снегоходы «Икар-Рысь»

**Туристический комплекс «Заимка»**



**Для туристов организованны Зимние спортивные программы:**

* обучение и катание на горных лыжах, сноубордах, санях, тюбах, коньках, снегоходах, кайтах, парашюты
* учебные спортивные уроки по горным лыжам и сноуборду
* детские секции и однодневные туры
* пятидневные спортивные сборы в дни каникул с питанием и проживанием
* соревнования различной категории
* другие развлекательные программы

**Предлагаются также услуги:**

* проката спортивного инвентаря и оборудования (горные лыжи и кайты прогулочные лыжи и сноуборды, коньки и клюшки, сани и тюбы, комбинезоны и прочие мелочи)
* магазин спортивного инвентаря
* квалифицированные инструкторы

**Дополнительные услуги:**

* гостиницы
* ресторан, бар и шашлычная
* водно-оздоровительный комплекс «Фаворит»
* бильярд
* центр птиц

**Горнолыжная база «Амут»**



База расположена возле о.Амут, в 7км от п.Горный, в ~60км от Комсомольска.   
 **Трассы:** От базы вниз к озеру проходит подготовленная трасса, оборудованная двумя бугельными подъемниками, расположенными последовательно. Верхний участок пологий, длиной ~150м. Нижний участок - экстремальный как величиной угла склона, так его неровностью. Длина ~500м.   
   Кроме этого, на базе можно арендовать вахтовки ( грузовики- «Уралы», оборудованные для перевозки людей). Они курсируют от озера до вершины близлежайшей сопки. А с вершины, каждый сам выбирает свой путь.

**Часы.работы.и.цен.на.услуги:**   
   В связи с удаленностью и не гарантированной загрузкой, постоянного расписания нет. Лучше предварительно звонить и договариваться. В один рейс вахтовки стоит 50 руб./чел. при минимальной загрузке 10 человек., Как проехать:   
    **Дополнительно:**   
   Проживание на базе от 250руб за место до 700руб в люксе, прокат беговых лыж.   
   

**1.5 Цели формирования малых гостиниц**

Формирование малых гостиниц, особенно актуально с учетом увеличения объемов туризма и обеспечения современных стандартов качества туристского обслуживания. Малые гостиницы дополняют крупные и средние гостиницы, формируют деловую и туристскую привлекательность города, способствуют развитию на Дальнем Востоке малого бизнеса, созданию новых рабочих мест в сфере услуг, росту поступлений в бюджет города и муниципальные бюджеты. Именно такие гостиницы (категории 2-3 звезды) в зарубежной практике работают как массовые гостиничные предприятия и особенно популярны на Западе.

Недорогие и очень уютные гостиницы смогли бы принимать гостей города, которые не могут позволить себе проживать долгое время в гостинцах высокого класса.Услугами таких гостиниц с удовольствием воспользовались бы и иностранные бизнесмены, которые в данный момент, в силу неразвитости нашего отечественного рынка гостиничных услуг, вынуждены платить непомерно высокую цену за проживание в отелях города.

Маркетинговые исследования показывают, что спрос на гостиницы более низкого класса, а именно на гостиницы класса «двух - трёх звёзд». Ведь гостями нашего города являются не только богачи. Если мы хотим привлечь иностранных туристов, то сеть таких гостиниц просто необходима городу.

Итак, формирование На Дальнем Востоке сети малых гостиниц определяется необходимостью решения таких задач, как:

- обеспечение повышающихся объемов въездного туризма гостиничными услугами на уровне современных международных стандартов;

- создание новых рабочих мест в сфере услуг;

- трудоустройство специалистов, высвобождающихся в результате закрытия на ремонт и реконструкцию ряда московских гостиниц, а также других категорий безработных;

- поддержка предпринимательства в сфере малого бизнеса при создании сети малых гостиниц.

Следует отметить, что в Европе предприятия гостиничного типа в зданиях старинной постройки очень популярны и пользуются очень большой популярностью. Именно на это и ориентировались столичные градоначальники.

Актуальность создания малых гостиниц На Дальнем Востоке обусловлена не только с точки зрения формирования деловой и туристской привлекательности города, но и потребностью качественного расширения выбора мест проживания и отдыха для зарубежных и российских гостей в соответствии с целями приезда и индивидуальными предпочтениями.

Постановка задачи развития на Дальнем Востоке сети малых гостиниц базируется на следующих основополагающих принципах:

- малые гостиницы должны быть органической частью градостроительного, делового и культурного облика города, быть максимально приближены к его важнейшим бизнес - центрам, объектам показа международного значения, к зонам повышенного туристского интереса и цели посещения Города;

- функционирование малых гостиниц должно осуществляться на основе современного менеджмента и с учетом особенностей работы и технологии в малом гостиничном бизнесе;

- формирование общей инфраструктуры, проведение единой ценовой, рекламной и иной политики, централизация других функций управления должны обеспечить малым гостиницам высокую конкурентоспособность по сравнению с другими сегментами гостиничного рынка, обеспечивая при этом высокое качество обслуживания и решая вопросы в каждом сегменте.

Зарубежный опыт показывает, что малые гостиницы, дополняя крупные и средние гостиницы, в экономическом плане менее зависимы от изменения конъюнктуры рынка гостиничных услуг и имеют возможность быстрой ценовой переориентации. Объединение малых гостиниц в цепи с установлением единых стандартов обслуживания и централизованным (через управляющую гостиничную компанию) предоставлением гостиницам ряда услуг, в т. ч. по бронированию мест, материально-техническому обеспечению, безопасности и др., в значительной мере снижает издержки на управление и повышает рентабельность малых гостиничных предприятий, особенно с учетом вводимых административных и экономических механизмов поддержки малого бизнеса.

**Глава 2. Организация и специфика деятельности малых гостиниц**

**2.1 Типология малых гостиниц**

Типология малых гостиниц в зависимости от организационно-правовой формы, обеспечивающей деятельность гостиничных предприятий, включает в себя как гостиницы малой (до 100 номеров) вместимости, обслуживаемые акционерными обществами, так и гостиницы, как правило, много меньшей (до 50 номеров) вместимости, обслуживаемые малыми предприятиями.

Предприятия, обеспечивающие деятельность малых гостиниц, заключают договоры на аренду или лизинг зданий (помещений) и имущества с правом их последующего поэтапного выкупа из заработанных средств, если эти здания (помещения) и имущество уже не являются собственностью таких предприятий или не становятся таковой собственностью в пределе нового строительства, реконструкции и оснащения малых гостиниц. Аренда землеотводов под малые гостиницы оформляется на предприятия, обеспечивающие деятельность малых гостиниц, после закрепления за ними прав собственности на здания (помещения) и имущество, с оплатой права аренды в установленном порядке.

В случае обслуживания малых гостиниц малыми предприятиями последние подпадают под соответствующее законодательство и должны поддерживаться государством через льготные системы подготовки кадров, налогообложения, кредитования и т.п.

К отдельным видам малых гостиниц могут быть отнесены мотели (формирование первой сети мотелей будет определяться сроками реконструкции МКАД) и кемпинги, а также размещение туристов в сдаваемом в аренду жилом секторе города, если данный бизнес выходит за рамки частной предпринимательской деятельности.

По организационно-структурному признаку малые гостиницы предполагается формировать, исходя из следующей типологии:

1. Малые гостиницы, создаваемые на базе вновь строящихся или реконструируемых зданий с привлечением зарубежных и/или отечественных инвестиций и, при необходимости, гостиничной компании. Примером такого типа гостиниц будут являться малые гостиницы, создание которых, по результатам проведенного инвестиционного конкурса, возложено на фирму "Международная корпорация гостиниц". Финансирование и обеспечение отселения жильцов и/или арендаторов из реконструируемых под малые гостиницы зданий возлагается на инвестора.

Классность данного типа гостиниц будет определяться инвестором и управляющей гостиничной фирмой по результатам маркетингового анализа, а взаимоотношения собственности - устанавливаться, как указывалось выше, на договорной основе.

2. Малые гостиницы, создаваемые на базе действующих гостиниц малой вместимости городского подчинения, с проведением их реконструкции за счет бюджетных средств ликвидацией государственных предприятий, передачей гостиниц на управление специально создаваемым в этих целях малым предприятиям на условиях лизинга зданий (помещений) и имущества и формированием гостиничной цепи управляющей гостиничной компанией, обеспечивающей единые стандарты обслуживания и гостиничного менеджмента. Принципиально представляется допустимым включение в состав такой цепи на добровольных условиях существующих частных и иных малых гостиниц с оформлением соответствующих договоров, а также привлечение к управлению ряда зарубежных гостиничных фирм, специализирующихся в т. ч. в сфере малого бизнеса.

3. Создание малых гостиниц на базе неэффективных ведомственных гостиниц и общежитий (с передачей, в случае необходимости, их имущества в городскую или муниципальную собственность), предусматривая выделение под малые гостиницы отдельных этажей и подъездов, их реконструкцию и предоставление их в аренду или лизинг гостиничным предприятиям по типу п. 2. Спецификой деятельности именно этого типа малых гостиниц может стать активное участие в организации их создания и эксплуатации префектур города, обеспечивающее увеличение поступлений в местные бюджеты.

5. Создание специализированных малых гостиниц (мотелей, кемпингов и др.) как на базе действующих гостиничных объектов, так и на базе сооружений из быстровозводимых конструкций с применением любой из вышеуказанных организационных технологий.

При создании сети малых гостиниц должна быть предусмотрена их экономическая привлекательность для малого бизнеса, включающая конкретное определение статуса малой гостиницы с предоставлением налоговых и других льгот, упрощением порядка и характера регистрации и с реально действующим механизмом поддержки малого предпринимательства в гостиничной сфере.

В частности, уже на начальном этапе реализации проекта по созданию сети малых гостиниц предусматривается:

- разработка системы договоров на управление, обеспечивающих единые стандарты обслуживания, централизованные бронирование, загрузку, материально-техническое снабжение, рекламу, информацию и пр.;

- разработка организационно-экономического механизма создания и поддержки малых гостиничных предприятий в соответствии с Комплексной программой развития и поддержки малого предпринимательства, включая разработку соответствующей законодательной и нормативной базы, комплектов учредительной документации для малых гостиничных предприятий, договоров аренды, лизинга и пр.;

- целевая организация подготовки и повышения квалификации кадров для малых гостиниц.

Реализация проекта создания сети малых гостиниц позволит значительно расширить сферу малого бизнеса, станет важным этапом в развитии всего гостинично - туристского комплекса и обеспечит значительные и постоянные поступления в городской бюджет.

**2.2 Сегментация малых гостиниц на классы**

Как и все гостиницы, малые также сегментируются на классы:

**1)** Отели «люкс»: с большой численностью персонала, эти отели обеспечивают очень высокий уровень сервиса самым требовательным клиентам. Гостиницы класса «люкс» располагаются в центре крупного города; цены на размещение и услуги очень высокие, но и условия проживания – элитные. Цена, как правило соответствует качеству: номера с дорогой отделкой, управление – по высшим профессиональным европейским стандартам. Такие отели обычно используют деловые туристы для деловых встреч: руководители корпораций, профессионалы высокого ранга, участники конференций на высоком уровне.

**2)** Отели высокого класса: обычно расположены в пределах крупного города и имеют широкий набор услуг, качественно обученный обслуживающий персонал управляется профессиональной командой менеджеров и, соответственно, цены выше средних по региону. В номерах - дорогая мебель и оборудование, в отеле – просторное фойе и ресторан. Обычно в таких отелях останавливаются бизнесмены, участники конгрессов или индивидуальные туристы.

**3)** Отели среднего класса: располагаются обычно в пределах города и предполагают типичный набор услуг. Тарифы – на уровне средних цен данного региона или чуть выше их. Команда управления подготовлена достаточно профессионально.

**4)** Отели экономического класса: расположены вблизи городской черты, вдоль транспортных магистралей города, по которым легко доехать до центра. Цена за номер в таких отелях обычно на 30 –50% ниже средней по региону. Эти гостиницы рассчитаны на бизнесменов и туристов, не нуждающихся в полном пансионе и стремящихся получить просто современный стандартный номер и расположенный вблизи ресторан с приличной кухней.

Следует отметить, что термин «экономический» подчеркивает снижение стоимости услуг не за счет снижения качества обслуживания, а за счет целого ряда факторов: строгой экономии при строительстве гостиницы, упрощенной системы обслуживания и управления, стандартизации и систематизации гостиничного продукта за счет резкого снижения эксплуатационных расходов.

Сегодня именно малые гостиницы экономического класса имеют тенденцию гибко и быстро реагировать на меняющуюся конъюнктуру российского туристского рынка, экономически выгодны и быстро окупаются.

**2.3 Требования к комфортности и привлекательности малой гостиницы**

1. Здание гостиницы должно органически вписываться в окружающую среду, не нарушая особенностей городского, сельского или природного ландшафта.
2. Конструкция здания должна учитывать природно-климатические факторы: температуру и влажность воздуха, близость моря и других водоемов, скорость и направление ветра и другие факторы.
3. Планировка здания гостиницы должна обеспечивать экономичность эксплуатации с рациональным сочетанием текущих и единовременных затрат.
4. Фасад гостиницы в рекламных целях должен подчеркивать престижность и марку гостиницы, а само здание соответствовать эстетическим, экологическим, техническим и санитарно-гигиеническим нормам.
5. Вместимость и этажность здания гостиницы должны зависеть от назначения, режима эксплуатации – круглогодичного или сезонного.
6. Интерьер гостиницы долен быть комфортным и обладать эстетической выразительностью.
7. Планировка гостиниц должна учитывать нужды инвалидов, предусматривать для них специально оборудованные номера, лестницы, туалеты, ванные комнаты.
8. Службы гостиницы должны быть оснащены автоматизированными системами бронирования и резервирования билетов, компьютерными системами управления хозяйством.
9. Безопасность клиентов должна обеспечиваться через различные системы наблюдения, внутриномерные электронные сейфы, электронные замки и другие средства защиты.

**2.4 Основные службы гостиниц и их назначение**

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

* бронирования;
* обслуживания;
* приема и расчетная часть;p
* эксплуатация номерного фонда.

На гостиничных предприятиях различных типов и разной вместимости число служб может быть больше или меньше приведенного выше. Их функции также могут различаться.

**Служба бронирования.** Она выполняет следующие функции:

* прием заявок на гостиничные места и их обработка;
* подготовка необходимых документации: графиков заезда на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда.

Как правило, более половины всех клиентов гостиниц перед приездом предварительно бронируют номера. Процедура бронирования осуществляется по телефону, через коммерческих представителей гостиницы (турагентов и туроператоров), по почте, телексу, факсу, электронной почте, с помощью глобальных систем бронирования (GDS).

В своей деятельности гостиничные предприятия очень часто используют гарантированное бронирование услуг размещения, которое предполагает ответственность гостиницы за сохранение свободного номера для гостя до определенного времени после предполагаемой даты его прибытия. В свою очередь гость берет на себя обязательство оплаты зарезервированного номера даже в случае его неиспользования, если не была осуществлена процедура отмены брони.

Обычно гарантированное бронирование обеспечивается после предоплаты услуг размещения, которая осуществляется следующими способами:

* полная предварительная оплата услуг;
* оплата услуг кредитной картой (гостиница блокирует на банковском счете гостя определенный депозит, обычно в размере оплаты за одну ночь пребывания);
* авансовый депозит, предполагающий внесение клиентом определенного размера денежных средств (стоимость одних суток проживания) перед своим пребыванием;
* гарантия туристских агентов. В данном случае гарантом бронирования выступает туристское агентство, которое в случае срыва брони несет ответственность за покрытие расходов;
* туристский ваучер, который свидетельствует о предоплате клиентом услуг размещения турагентству.

Пытаясь снизить ущерб от неявки гостей, осуществивших бронирование, гостиницы прибегают к «двойному» или «чрезмерному» бронированию, т.е. принимают заявки больше реального количества свободных номеров (на 5 %, 8 %, 10%). Однако такой подход должен быть тщательно продуман и четко отрегулирован. Если гостиница не в состоянии выполнить обязательства по принятым заказам, они рискует потерять клиентов, чья броня не была выполнена, а также расторгнуть деловые отношения с туристскими компаниями.

**Служба обслуживания.** С точки зрения гостей служба обслуживания является важнейшей в гостинице, так как персонал именно этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет все функции, связанные с их непосредственным обслуживанием.

Возглавляет службу обслуживания менеджер, которому подчинены швейцары, коридорные, подносчики багажа, лифтеры, консьержи, рассыльные, водители (обслуживают арендованные машины и паркуют автомобили гостей).

В связи с важностью первых впечатлений клиентов о гостинице на персонал службы обслуживания возлагается особая ответственность. Как правило, первыми встречают гостей швейцары, которые стоят у входа в гостиницу. Они должны поприветствовать гостей, помочь им выйти из машины. Швейцары должны владеть информацией об услугах, имеющихся в гостинице, о гостиничных мероприятиях (конференциях, банкетах), о месте расположения гостиницы и ее окрестностях.

Сопровождением гостей в номера, а также доставкой багажа занимаются коридорные. Во время сопровождения им рекомендуется поддерживать с гостями разговор. При этом особенно важно дать информацию по имеющимся в гостинице услугам: о наличии и режиме работы ресторана, кафе, бара, прачечной, бассейна, спортзалов и т.д.

По прибытии в номер коридорный должен в некоторой степени помочь гостю разместиться: объяснить, что и как работает (освещение, радио, телевизор, кондиционеры).

Множество важных услуг оказывают гостям консьержи. Их можно увидеть за специальным столиком в вестибюле гостиницы или непосредственно на этажах. До определенного времени консьержи не были служащими гостиниц. Они являлись независимыми предпринимателями, покупавшими право оказывать услуги клиентам гостиниц. К наиболее типичным услугам, оказываемым консьержами, относятся:

* приобретение и доставка гостям билетов в театры;
* заказ столика в городских ресторанах;
* заказ и доставка авиа -, железнодорожных, автобусных билетов, предоставление справок о работе международного, междугородного и внутреннего транспорта;
* резервирование мест в парикмахерскую, косметический салон, на прием к врачу;
* информация о местных достопримечательностях, работе музеев, выставок, магазинов;
* помощь в экстренных случаях (например, вызов врача, юриста, нотариуса);
* выполнение сугубо личных поручений клиентов (осуществление покупок, оформление виз и т.д.).

**Служба приема и расчетная часть.** Службу приема часто называют «сердцем» или «нервным центром» отеля. С этой службой гость контактирует больше всего, туда он обращается за информацией и услугами во время своего пребывания в гостинице.

К важнейшим функциям службы приема относятся приветствие гостя и выполнение необходимых формальностей при его размещение. Сотрудник службы приема (портье) является после швейцара, стоящего у входа, практически первым сотрудником гостиницы, с которым контактирует гость. От того, как примут гостя, как его поприветствуют, как быстро выполнят необходимые формальности (проверка бронирования, заполнение анкеты, предоплата), во многом зависит первое, часто самое сильное впечатление от гостиницы в целом. В этой связи к службе приема предъявляются следующие требования:

* служба приема должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки службы приема (Reseption);
* стойка портье должна быть чистой, без беспорядочно разбросанных бумаг и ненужных предметов;
* сотрудники службы приема должны иметь безупречный внешний вид и соответствующе себя вести. С гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя заставлять их ждать. Следует помнить, что для портье нет более важной работы, чем прием гостей.

При размещении необходимо еще раз согласовать условия предварительного бронирования (категорию номера, наличие удобств, вид из окна, цену). Если гостю нужно заполнить анкету, следует сделать эту процедуру наименее неприятной. Например, если гость уже бывал в данной гостинице, то достаточно только его подписи на анкете (имеется в виду, что информация о госте сохранена со времени его первого пребывания в гостинице).

К функциям службы приема и расчетной части относятся также распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, выписка счетов и осуществление расчетов с клиентами.

До прибытия гостя служба приема получает из службы бронирования обработанные заявки, в соответствии с которыми составляет карту движения номерного фонда, помогающую вести учет свободных мест в гостинице.

Одна из функций службы приема – ведение картотеки гостей. На каждого гостя после его пребывания в гостинице заполняется специальная карточка, в которой содержится информация, собранная со всех служб гостиницы, имевших с гостем контакт. При повторном его приезде эта информация дает возможность персоналу значительно повысить качество обслуживания, позволяет во многом превосходить предпочтения и пожелания гостя. Подобная работа очень важна для целей приобретения постоянных клиентов и является дополнительной рекламой гостиницы. На современных гостиничных предприятиях эту работу выполняют с помощью компьютерной техники, позволяющей создать обширный банк данных о клиентах.

**Служба эксплуатации номерного фонда.** Важнейшей ее функцией является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений (холлов, фойе, переходов, коридоров). По численности занятого персонала эта служба является самой крупной в гостинице. Как правило, здесь работает до 50 % всех служащих отеля.

Службу эксплуатации номеров возглавляет менеджер, которому подчинены горничные, дежурные по этажу, стюарды и некоторые другие категории работников.

Основной обязанностью горничных является уборка номеров, независимо от того, заняты они или свободны. Уборка номеров бывает ежедневной, проводящейся после выезда проживающего, генеральной. Каждый день горничная выполняет текущую и промежуточную уборку номеров.

В некоторых гостиницах имеется должность сменного супервайзера, который осуществляет контроль за работой смены горничных, чтобы быть полностью уверенным, что помещения убраны в соответствии со стандартами. В обязанности супервайзера входит передача в службу приема информации о свободных и занятых номерах.

В гостиницах высоких категорий обслуживания (отеля люкс) имеются стюарды, которые начинают свою работу во второй половине дня. В их обязанности входит обеспечение каждого номера свежими полотенцами, придание ему нарядного вида, установка убирающейся кровати.

Отсюда можно сделать вывод, что для осуществления процесса обслуживания туристов в гостинице должен быть предусмотрен набор основных служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг. Например, служба бронирования,служба обслуживания, служба приема и расчетная часть и другие.

### Глава 3. Инженерно-техническое оборудование и виды

**3.1** **Водоснабжение и теплоснабжение.**

Одной из основных проблем является снабжение гостиницы водой для питьевых и хозяйственных нужд. Для этого гостиничное здание должно быть оснащено соответствующим водопроводно-канализационным оборудованием.

Гостиничные сооружения, строящиеся на освоенных территориях, снабжаются водой от городской водопроводной сети. Небольшие объекты, стоящие вне городской застройки, имеют самостоятельное снабжение из рек, скважин и колодцев. Водопроводная вода в гостиничных объектах должна быть пригодна для питья, независимо от того, для каких целей она используется.

**Канализация.**

Канализационное оборудование гостиничных объектов тесно связано с

водопроводным оборудованием. Канализационными трубами отводят загрязненную воду из кухни, прачечной, санузлов. Канализационная сеть прокладывается из чугунных, бетонных, керамических труб. Бетонные трубы служат исключительно для дождевых и ливневых вод. Керамические и чугунные трубы применяются для отвода грязных вод из санузлов и химически активных вод.

Канализационные устройства прачечной приспособлены для приема большого

количества воды, содержащей химические и механические загрязнения. В связи с этим правильный отвод стоков в прачечной имеет большое значение.

. Канализационные стоки должны быть снабжены необходимым количеством ревизий для очистки отдельных отрезков труб. Отводные трубы должны быть сгруппированы таким образом, чтобы обеспечить подход к ним со всех сторон. Они не должны прокладываться через помещения, посещаемые наиболее часто. Следует предусмотреть дополнительные ответвления, которые, в случае необходимости, могут быть использованы.

**Санитарно-техническое оборудование.**

В современной гостинице каждый номер имеет собственный санитарный узел. К основному оборудованию относятся: умывальник, ванна или душ, унитаз, биде. К основным устройствам следует также отнести подогреваемую арматуру для вешания полотенец.

В зависимости от типа гостиницы и номера используют следующие варианты

размещения санитарного оборудования:

- в гостиницах высшей и I категории в номере обязателен санузел

индивидуального пользования, оборудованный тремя приборами, а в люксе –

четырьмя;

- в одно- и двухместных номерах гостиниц II и III категории может

быть санузел с двумя приборами (унитаз и умывальник);

- в гостиницах III категории в номере должен быть умывальник, а в коридоре – умывальные, душевые, ванные и уборные общего пользования.

Важным моментом является также тщательная установка самого оборудования и создание возможностей для профилактического осмотра и ремонта оборудования. Часто применяются проверочные камеры, которые размещаются между двумя санузлами. Благодаря этому обеспечивается доступ к основным коммуникациям, не входя в номер. В гостиницах с дорогим интерьером санузлы представляют очень интересное технико-художественное решение и являются подлинной гордостью санитарной техники. Высокое качество фарфора в сочетании с высококачественной металлической арматурой, отделка стен и всех дополнительных устройств делают приятным пребывание в гостинице и создают современный комфорт.

**Центральное отопление.**

Система отопления служит для обогрева помещений в холодный период года и поддержания нормальной температуры воздуха в помещении независимо от наружной температуры. В настоящее время наиболее часто в гостиничном хозяйстве применяется водяное, паровое и электрическое отопление. Выбор отопления зависит от назначения и архитектурно-строительного решения гостиницы. Самым распространенным является водяное отопление. В гостиницах применяют отопительные системы среднего давления с температурой воды до 120˚С, которая подается от теплоэлектроцентрали, а затем используется отопительных целей. Источниками тепла для гостиниц могут являться также собственные

котельные. Наиболее комфортна система лучистого отопления, позволяющая повысить санитарно-гигиеническое состояние помещений, так как не допускает скопления и подгорания пыли на радиаторах. Панели лучистого отопления устраивают в полу, потолке, стенах и перегородках. Температура поверхности обогрева 30-50˚С. В северных европейских странах успешно применяется электроотопительная система под покрытием пола.

**3.2 Электроснабжение**

**Системы вентиляции и кондиционирования воздуха.**

Под вентиляцией здания (проветриванием) подразумевается полная или частичная замена загрязненного воздуха помещения чистым наружным воздухом.

Вентиляция бывает естественной, которая происходит за счет проникновения

в помещение воздуха через открытые окна, форточки, щели в конструкциях зданий и поры строительных материалов. Вытяжная, когда испорченный воздух

организованно отводится наружу, и приточно-вытяжная с организованным отводом загрязненного и распределением свежего воздуха.

Каждая организованная вытяжная система состоит из следующих элементов:

- жалюзийной решетки, через которую загрязненный воздух удаляется из

помещения;

- вытяжного канала, по которому циркулирует сменяемый воздух;

- сборного короба, в нем находятся вентиляторы и фильтры;

- приточной камеры, расположенной на чердаке;

- шахты с утепленным клапаном, он закрывает шахту и останавливает

работу вентиляции в целях сохранения тепла в помещении.

Эффективная работа вентиляции возможна при исправном состоянии коробов и каналов, в них не должно быть щелей. Персонал обязан следить за состоянием

фильтров, очищающих приточный воздух, периодически их осматривать, очищать фильтрующий материал от пыли, а, в случае сильного загрязнения, заменять его новым. Вертикальные и горизонтальные вытяжные каналы следует ежегодно осматривать и очищать от скопившейся пыли и мусора. Очень важно добиться бесшумной работы вентиляционных установок. Возникновение шума может быть вызвано неправильным выбором вентилятора, дефектами его работы или слишком большой скоростью прохождения воздуха в вентиляционных каналах. Заглушить звуки можно, применив соответствующие строительные материалы или специальной обкладкой из звукопоглощающих материалов.

Современная гостиничная прачечная должна иметь вентиляцию, обслуживаемую собственным машинным отделением. В помещениях, где стирается белье и, главным образом, накапливается пар, применяются устройства для его удаления, состоящие из вентилятора и нагревателя, который обсушивает влажный воздух. Проветривание прачечной с помощью открытых окон является нежелательным, особенно в зимнее время. Склады, предназначенные для хранения продуктов, требуют соответствующего обмена воздуха. Обмен воздуха должен производиться 3-6 раз в сутки. Современные требования комфорта предполагают наличие в гостиницах систем кондиционирования воздуха. Создание искусственных климатических условий в широком масштабе применяется в странах с тропическим климатом, а также в комфортабельно оборудованных гостиничных объектах.

Кондиционер – это автоматическая установка, включающая в себя устройства для очистки, нагревания, увлажнения, осушки, охлаждения и транспортировки воздуха, а кроме того, дополнительные устройства для озонирования, парфюмеризации и ионизирования воздуха. Системы кондиционирования воздуха стоят значительно дороже систем вентиляции и применяются, в основном, в гостиницах высокого класса обслуживания.

**Освещение.**

Освещение в гостинице выполняет как практическую, так и эстетическую функцию. С помощью света можно подчеркнуть интересные детали интерьера и здания в целом. Гостиницы высокого класса, особенно в крупных городах, должны иметь большую освещенность.

Устройства освещения должны гармонировать с архитектурными элементами в дневное и вечернее время.

***Естественное освещение.***

Все помещения, предназначенные для размещения людей, должны иметь хорошее естественное освещение. При размещении номеров по сторонам света действует такое же правило, что и в жилом строительстве. Следует избегать направления фасада здания на северную сторону. Поэтому наилучшей ориентацией гостиничного коридора является направление в севера на юг, при котором можно добиться солнечного освещения номеров с востока и с запада. Северная сторона, кроме того, имеет большие тепловые потери, что отрицательно сказывается на рентабельности эксплуатации.

***Искусственное освещение.***

Принцип освещения жилого номера сводится к освещению всей внутренней части и отдельно функциональных зон. В современных гостиницах очень часто избегают верхнего света с потолка. Это связано с трудностями нахождения художественной формы такого освещения. Часто применяется боковое освещение, источником которого являются размещенные на стенах светильники или стеклянные пластинки, вмонтированные во встроенную мебель, за которыми размещается источник света. При выборе светильников для общего освещения необходимо учитывать следующие требования: освещение должно быть достаточно равномерным, не создавать резких контрастов цвета, а также теней и бликов. В многоместных номерах возле спального места устанавливают светильники направленного света. Освещение функциональных зон внутри номера проводится при помощи настольных ламп, торшеров или настенных бра. Освещение коридоров в основном должно быть таким, чтобы можно было рассмотреть нумерацию на дверях жилых номеров. В зависимости от категории гостиницы форма освещения коридора может колебаться от самой простой, до самой утонченной. При решении искусственного освещения принимают во внимание экономическую целесообразность осветительной установки: наименьшие световые потери, целенаправленное использование всего светового потока. Условием хорошего освещения помещения является также отсутствие избыточного освещения.

**Лифты.**

Лифты широко применяются в жилых, общественных, промышленных зданиях. Современные лифты представляют собой довольно сложную систему, включающую в себя механические, электрические, автоматические и электронные подсистемы. Лифт представляет собой подъемник прерывного действия, в котором люди и грузы перевозятся в одного уровня на другой в кабине, движущейся по вертикальным направлениям, которые установлены на всю высоту шахт, и снабжены на посадочных площадках запирающимися дверями.

В гостиницах используются пассажирские, грузопассажирские лифты и специальные подъемники. Грузоподъемность, вместимость и скорость лифтов различна. Служебные лифты используются для перевозки багажа и для различных служебных и хозяйственных целей, или оборудуются буфетные, бельевые и другие

хозяйственные помещения. Лифты в зданиях гостиницы размещают в основных коммуникационных узлах – возле входа, возле лестниц и в лестничной клетке. Шахты лифтов нельзя устанавливать смежно с жилыми комнатами. В многоэтажных гостиничных зданиях лифты являются основным средством вертикальной связи, а лестницы дополнительным, дублирующим основное. Поэтому

в таких зданиях лифты не обязательно связывать с лестницами.

**Слаботочные установки.**

В современных гостиницах при помощи слаботочных установок осуществляется телефонизация, внутренние оперативные связи, радио и телетрансляция, пожарная и охранная сигнализации.

**Телефонная связь.**

Основным средством связи является телефон, установка которого в гостинице

является общепринятой. В связи с эффективностью телефона, который

способствует экономии движения персонала, наиболее рациональна установка

телефонов во всех номерах гостиницы. Телефонизация больших гостиничных зданий осуществляется обычно от собственной автоматической телефонной станции. Для связи с городской АТС прокладывается магистральный телефонный кабель. Распределительная сеть проходит по всему зданию, и на каждом этаже гостиницы устанавливают специальные распределительные коробки. В одном из помещений вестибюльной группы или непосредственно в вестибюле устанавливают телефонные будки (или встроенные кабины) для городских телефонов-автоматов и для междугородной связи. При установке кабин рядом, перегородки выполняются из звуконепроницаемых материалов. В больших гостиницах особое значение имеет организация внутренней связи с сотрудниками, отделами и обслуживающими гостиницу учреждениями. Для оперативной связи директора гостиницы и главного администратора со служащими устанавливаются два коммутатора. Эти станции оперативной административной связи рассчитаны на включение 40 абонентов.

### 

**3.3 Внутренние оперативные связи**

***Сигнализация в номере.***

Каждый номер гостиницы нужно оборудовать звонками и кнопками сигнализации, автоматизации. Живущие в номере, не выходя из комнаты, может вызвать горничную, дежурную по этажу, официанта. В ванной устанавливаются сигнальные звонки на случай плохого самочувствия во время купания. Они оборудуются в виде шнура, во избежание поражения током. Специальное автоматическое устройство дает возможность открыть дверь номера, не подходя к ней, включить или выключить свет, не вставая с кровати. Выключатели и кнопки автоматического открывания дверей желательно установить возле кровати, розетку для включения пылесоса – у дверей, розетку для радио и настольной лампы – у письменного стола, для бритвенного прибора и фена – у зеркала в ванной.

***Сигнализация у администратора.***

Особое внимание должно быть уделено оборудованию приборами сигнализации и связи места дежурного администратора в вестибюле. Оформление прибывших в гостиницу, хранение и выдача документов, ключей от номеров и корреспонденции производится централизованно. Поэтому очень важно обеспечить при помощи слаботочных установок связь главного администратора с рабочими местами дежурных по этажу. В больших гостиницах применяется автоматизированная система учета номерного фонда и расчетов с гостями и служащими через вычислительный центр.

**Радиотрансляционная и телевизионная сеть.**

В гостиницах предусматривается устройство радиотрансляционной сети. Здание гостиницы должно быть полностью радиофицировано. В помещениях административно-хозяйственного персонала, а также в местах общего пользования

для передачи информации устанавливаются громкоговорители мощностью 0,25 Вт. Радиофикация ресторана, кафе, банкетного зала осуществляется от местного радиоузла. В двухместных номерах ставить радиоприемники не рекомендуется, так как номер может быть предоставлен лицам с разными вкусами и порядком дня, и радио может мешать одному из них, к тому же радио создает в помещении добавочные шумы, проникающие в соседние помещения. Поэтому в номерах целесообразнее будет устанавливать радиоточки с наушниками, транслирующие несколько программ. В больших гостиницах для просмотра телепередач желательно выделить отдельные помещения. Телевизоры рекомендуется ставить на низкие подставки так, чтобы центр экрана был ниже уровня глаз сидящего. Высота плоскости установки телевизора 32-78 см, в зависимости от его величины и высоты кресел. Такая установка телевизора дает возможность следить за экраном, отдыхая в удобной позе. Радиоприемники и телевизоры обычно ставят в помещениях с максимальной изоляцией их от коридоров и лестниц. Отделка помещений выполняется из звукопоглощающих материалов. Для холлов и гостиных в качестве звукоизоляции можно порекомендовать подшивку потолка акустическими плитами, драпировку из мягких, толстых и двойных тканей, ворсовые мягкие ковры или ковровое напольное покрытие. Теле- и радиоприемники устанавливают в номерах-люксах, а в гостиницах высшей и I категорий – в каждом номере.

**Противопожарная сигнализация.**

Возникновение пожара возможно в любом месте гостиничного здания, но наиболее подвержены загоранию подвалы, чердаки и кухни. Несоблюдение чистоты в производственных помещениях, в местах, где проходят каналы центрального отопления, элементы парового и электрического оборудования, может, вследствие чрезмерного нагрева или под влиянием искры, возникшей в электроустройствах, вызвать загорание скопившейся пыли. Очень часто гости оставляют включенные электронагревательные приборы, что также может вызвать пожар. Гостиничные объекты должны быть снабжены противопожарной сигнализацией. Устройство пожарной сигнализации состоит из центрального пожарного пункта, подающего звуковой или зрительный сигнал о пожаре или опасности пожара, а также из пожарных сигналов. Различают два вида пожарных сигналов: автоматические («пожарные часовые») и ручные (кнопки). «Пожарные часовые» реагируют на высокую температуру. При достижении определенной температуры автоматически открывается головка и вода из сети разливается над местом пожара в виде душа. Один такой сигнал охраняет около20 м2 площади. Ручные сигналы-кнопки следует размещать в общедоступных местах (коридоры вблизи лестничных клеток, холлы и т.п.). Во избежание случайного нажатия, кнопку помещают под стекло, которое следует разбить, чтобы нажать кнопку.

**Система безопасности в гостинице.**

Большое значение имеет обеспечение безопасности проживающих в гостинице. Система безопасности состоит из пульта управления, на котором ведется наблюдение за неограниченным количеством объектов и видеокамер, которые устанавливаются при входе в гостиницы, в вестибюле, в коридорах. Телевизионный сигнал передается по обычной телефонной сети. Система имеет специальный канал для подключения к другому охранному и контрольному оборудованию: противопожарной системе, системе водо- и электроснабжения, охранно-пожарной сигнализации. Управление и контроль за электрическим освещением мест общего пользования, включение вентиляционных систем, системы пожарной сигнализации, радиотрансляционной сети и других инженерных систем должны быть сосредоточены в диспетчерской инженерного оборудования.

**Глава 4. Пожарная безопасность , охрана труда и техника безопасности в гостиницах**

### 4.1 Особенности применения методов прогнозирования в сфере сервиса

Современные гостиницы снабжены большим и сложным инженерно-техническим оборудованием. Это центральное отопление, канализация, горячая и холодная вода, противопожарная система, вентиляция и мусоропроводы. Здания оборудованы электросетью, телефонами, радио- и телевизионными установками, сигнализацией.

Установлены скоростные современные лифты. Инженерно-техническое оборудование рассматривается как комплекс готовых,

постоянно действующих условий, направленных на удовлетворение культурно- бытовых потребностей проживающих в гостинице.

Для правильной эксплуатации инженерного оборудования в каждой гостинице необходимо иметь техническую документацию: паспорт здания, план каждого этажа, схемы систем отопления, канализации, водопровода, вентиляции, электроосвещения, паспорт на лифты.

Для постоянного надзора за состоянием инженерно-технического оборудования в штат гостиниц вводятся специальные должности: инженеры технических устройств, электрики, слесари-механики, сантехники и др.

В гостиницах должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные относительно чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления мусора и отходов, эффективной защиты от насекомых и грызунов, обработки белья. Инструкция по санитарному содержанию включает также требования к состоянию территории, прилегающей к гостинице. Территория должна быть убрана, озеленена, облагорожена. Все работники гостиницы не реже одного раза в год должны проходить медицинский профосмотр и предоставлять справки о состоянии здоровья.

На каждом этаже гостиницы должны быть памятки об оказании первой помощи и аптечки с набором необходимых медикаментов. Если заболевает проживающий, администрация гостиницы вызывает врача. В случае инфекционного заболевания производится дезинфекция номера.

Наиболее серьезную опасность для жизни и здоровья гостей и персонала гостиницы, сохранности имущества гостей, а также имущества и здания самой гостиницы представляют пожары. Наиболее частыми причинами пожаров в гостиницах являются неосторожное обращение с огнем, неисправность электросетей и электрооборудования, нарушение технологического процесса и правил эксплуатации, несоблюдение мер пожарной безопасности при проведении ремонтных работ.

Создание системы противопожарной безопасности в гостиницах предполагает проведение организационных мероприятий по созданию пожарной охраны, проведение противопожарной подготовки работников, проведение противопожарной профилактики.

Организационные мероприятия по созданию пожарной охраны в гостинице включают: разработку правил, положений пожарной безопасности для каждого подразделения и инструкции по мерам противопожарной безопасности на каждом рабочем месте; создание пожарных боевых расчетов из числа дежурных администраторов, менеджеров, работников службы безопасности, которые осуществляют круглосуточный контроль за пожарной безопасностью; разработку системы оповещения в случае возникновения пожара; расписание основных обязанностей персонала во время пожара по эвакуации людей и принятию необходимых мер по тушению огня до прибытия пожарных.

Проведение противопожарной подготовки работников включает проведение противопожарного инструктажа (вводного, первичного и повторного) и занятий по программе пожарно-технического минимума. Вводный и первичный инструктаж проводится при приеме на работу. Первичный и повторный инструктаж проводится на рабочем месте лицом, ответственным за пожарную безопасность в данном подразделении. Занятия по пожарно-техническому минимуму проводятся по специально разработанной программе с учетом специфики функционирования конкретных служб гостиницы.

Противопожарная профилактика - это комплекс организационных и технических мероприятий по предупреждению, локализации и ликвидации пожаров, а также по обеспечению безопасной эвакуации людей и материальных ценностей в случае пожара. Противопожарная профилактика включает в себя: профилактику пожаров на этапе проектирования и строительства гостиницы; применение системы автоматической пожарной сигнализации; использование современных средств и систем пожаротушения; применение системы оповещения о пожаре; отработка системы действий в случае пожара и эвакуации людей.

Правилами пожарной безопасности для гостиниц предусматривается специальная планировка здания, устройство противопожарных преград, отсеков, изолированных несгораемыми конструкциями. При помощи противопожарных стен, перекрытий, дверей можно в пределах одного здания или сооружения изолировать пожароопасные помещения и не допустить распространение огня в случае его возникновения.

Работник гостиницы обязан: соблюдать нормы, правила, инструкции по охране труда, уметь правильно применять коллективные и индивидуальные средства защиты, немедленно сообщать своему непосредственному руководителю о любом несчастном случае, а также о ситуации, которая создаёт угрозу жизни и здоровью людей.

Современные средства и системы пожаротушения включают установки автоматического газового пожаротушения, средства автоматического водяного пожаротушения, внутренний противопожарный водопровод, водяные завесы. Устройства газового пожаротушения устанавливаются в помещениях трансформаторной подстанции и главного распределительного щита, а также в помещении хранения дизельного топлива. Устройства срабатывают от тепловых и дымовых датчиков, расположенных в этих помещениях. Установка автоматического водяного пожаротушения - это сеть труб, заполненных водой под давлением, расположенных во всех помещениях и коридорах отеля. На трубах в определенных местах находятся распылительные головки, через которые выливается вода при пожаре. Основным рабочим элементом является легкоплавкий замок в распылительной головке, который плавится при температуре 50 °С и открывает распределитель. Внутренний противопожарный водопровод смонтирован из вертикальных труб по всем этажам. К внутренним пожарным кранам на каждом этаже подсоединены пожарные рукава и стволы. Места расположения пожарных рукавов указаны на поэтажных планах эвакуации. Для защиты от распространения пламени при развившемся пожаре на всех этажах гостиницы предусматриваются водяные завесы, в которых пуск воды осуществляется вручную.

**Заключение**

Если раньше гостиницы были в основном бюджетными организациями, то сейчас это и закрытое акционерное общество и и.т.д, т.е в которых доход предприятия, а следовательно зарплата напрямую зависит от числа проживающих. Во многих введена сдельная оплата труда руководство состава тоже зависит от заполняемости гостиниц.

Гостиничный бизнес во всём мире периодически переживает периоды подъёмы и спада. Период кризиса малые гостиницы переживают легче. Не существует идеальной и единой модели гостиничного менеджмента , но есть общие закономерности и элементы её использования, как правило всей.

В современных условиях система управления должна быть простой и гибкой , чтобы стать конкурентоспособной. Индустрия гостеприимства это бизнес, направление на обеспечение приезжих людей жильём, пищей , а также на организацию досуга. Главной целью маркетинга в индустрии гостеприимства является удовлетворение нужд клиента, ведущее к увлечению доходов гостиницы. За последние несколько лет малые гостиницы стали лидером специализированных программ и маркетинговых исследований. В таких условиях развитие малых форм предпринимательства, к которым смело можно отнести малые гостиницы, требует направленной поддержки со стороны органов центрального или местного управления.

**Список литературы**

1. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала: пособие по кадровой работе. – М.: Юристь, 2001. – 496с.
2. Журнал «Вояж – Отдых», № 10, октябрь 2002 года, 45, 46 страницы
3. Зорин И.В. Энциклопедия туризма: Справочник.- М.: Финансы и статистика., 2001.- 368.: ил.
4. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учебник. – 3-е издание. - Мн.: Новое знание, 2002. – 368с.
5. Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма. Учебное пособие. – 2-е издание. – Мн.: Новое знание, 2001. – 422с.
6. Кабушкин Н.И. Организация туризма. Учебное пособие. – Мн.: Новое знание, 2003. – 632с.
7. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для ВУЗов/ Перевод с английского – М.: ЮНИТИ, 1998. – 787с.
8. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация турбизнеса. Сенин В.С. Организация международного туризма:
9. *www.yandex.ru*
10. *www.rambler.ru*
11. *www.eduworld/hotel.ru*