

Тема 3. Материально-техническая база гостиничного предприятия

Современные гостиничные предприятия представляют собой как правило комплексный многофункциональный объект, включающий большое количество помещений различного функционального назначения: для приема, размещения и обслуживания, предоставления жилья, организации питания, предоставления дополнительных услуг, культурно-массового отдыха, а также служебные, хозяйственные, подсобные, технические и иные помещения.

Состав и количество помещений любого гостиничного предприятия зависит от типа и вместимости, является многофункциональным по своему назначению сооружением и содержит технологически сложное оборудование. И все эти помещения в совокупности должны создавать комфортабельные условия для размещения гостя. Состав помещений гостиниц должен быть оправданным и удобным, составлять единый комплекс для эффективного выполнения задачи комфортного размещения и обслуживания гостя в соответствии с его предпочтениями.

По функциональному назначению в гостинице выделяют:

- группу помещений вестибюля;
- жилую часть;
- помещения для питания гостей;
- помещения торгово-бытового обслуживания;
- помещения для занятий спортом;
- помещения развлекательного комплекса;
- помещения делового назначения;
- служебные и бытовые помещения;
- помещения администрации;
- технические помещения.

Группа помещений вестибюля – одна из самых важных частей гостиницы. Эта группа помещений предназначена для встречи, приема и проводов гостей, в ней осуществляется функция распределения и перераспределения некоторых видов работ по обслуживанию гостей. В планировочной и функциональной организации гостиницы группа помещений вестибюля располагается на первом этаже, прилегает непосредственно к главному входу.

В вестибюле находятся основные помещения, предназначенные для обслуживания гостей, происходит организация и выполнение основного технологического процесса – перемещение гостей, посетителей, багажа и организация приема, размещения, торговое, бытовое и экскурсионное обслуживание, предоставление услуг связи, банковских услуг, отдых, ожидание при оформлении документов и др.

Пространство вестибюля является многофункциональным и включает в себя:

- 1) зону приема гостей;
- 2) зону главного входа в гостиницу;

- 3) лестнично-лифтовую зону;
- 4) зону отдыха гостей;
- 5) зону предоставления дополнительных услуг.

Многофункциональность помещений вестибюля предопределяет необходимость эффективной организации различных функциональных зон: зоны открытого пространства, вестибюля, зоны работы, торговой зоны и зоны обслуживания, зоны отдыха, зоны ожидания. Группа помещений вестибюля гостиницы тщательно зонирована, отвечая назначению гостиницы. Эффективное расположение зон способствует верному распределению потоков клиентов, формированию непересекающихся потоков.

Разработка функциональных схем связей помещений гостиницы помогает рационализировать технологические связи и материальные потоки. Различают потоки внутренние (между помещениями и группами помещений), входные (из внешней среды в гостиницу), выходные (из гостиницы во внешнюю среду). Помимо информационных потоков отдельно изучаются потоки проживающих в гостинице, персонала, багажа клиентов, белья, мусора, отходов, инвентаря и т. д. С помощью логистических методов возможно регулировать потоки по направлениям и интенсивности движения. Функциональная организация помещений вестибюльной группы призвана обеспечить рациональное взаимное расположение вертикальных коммуникаций и входов, с тем, чтобы движение основного людского потока было наиболее коротким. Функциональная связь между зонами и помещениями вестибюльной группы должна исключить пересечение людских потоков. Четкое зонирование вестибюля сведет до минимума пересечение потоков проживающих, уезжающих и приезжающих гостей, персонала, эпизодических посетителей и путей доставки багажа в номера и к выходу.

Как правило, помещения вестибюля гостиницы зонированы для таких основных зон, как зона интенсивного пешеходного движения, зона экстенсивного пешеходного движения, рекреационная и вспомогательная зоны. Площадь вестибюля рассчитывают исходя из норматива 0,8–0,09 м² на 1 место.

В группе помещений приема находятся:

- дежурный администратор, ведущий учет занятых номеров, предварительных заказов;
- касса, где клиенты производят оплату полученных услуг;
- портье, ведущий учет ключей, выдающий корреспонденцию, выполняющий личные поручения.

Вспомогательная зона вестибюля как правило состоит из помещений отделения связи, банковского пункта, камеры хранения. Эти помещения располагаются вокруг ее основного звена – вестибюля, и предусматривают возможность быстрого ориентирования прибывающих, зрительного контроля за посетителями и исключают возможные скопления потоков гостей.

Для размещения и эффективного взаимодействия функциональных зон вестибюля применяют различные типы планировок помещений

вестибюльной группы. Структура и размеры функциональных зон определяются уровнем комфорта, вместимостью, а также специализацией предприятия размещения.

Главный вход в вестибюль гостиницы располагается, как правило, в ее центральной части по периметру вестибюля, что позволяет визуально воспринимать вестибюль в реальных размерах и помогает гостю мгновенно ориентироваться в его структуре.

Наибольшую площадь в холле занимает открытая зона активного передвижения и отдыха гостей. Эта зона призвана обеспечить беспрепятственное передвижение и свободный доступ к другим помещениям вестибюльной группы. Наиболее интенсивное движение гостей в открытой зоне вестибюля осуществляется через ее центральную часть между зонами входа в гостиницу / выхода из нее и зоной вертикальных коммуникаций (холл лестничной и лифтовой зоны). Беспрепятственному перемещению гостей от главного входа до лифта и лестницы способствует их обратное или угловое расположение.

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

Основными вертикальными коммуникациями в гостиницах являются лестницы и лифты, реже – эскалаторы. Их число зависит от этажности и вместимости гостиницы (включая численность смены обслуживающего персонала), грузоподъемности и скорости движения лифтов, допустимого времени ожидания кабины, принятой системы управления лифтами и других факторов. Однако во всех случаях в гостинице имеется не менее двух пассажирских лифтов.

Обычно пассажирские лифты группируют (от двух до восьми лифтов в одной группе), что позволяет эффективно использовать вертикальный транспорт, сократить время его ожидания, и размещают вблизи главной лестницы, обеспечивая хорошую обзораемость и удобный подход к ним от главного входа в гостиницу, а также от стойки оформления. В зданиях гостиниц большой протяженности и с большим числом мест на одном этаже иногда предусматривают по несколько лифтовых групп, что позволяет сократить максимальные расстояния от них до номеров. Кроме пассажирских лифтов гостиницы оборудуют служебными – грузопассажирскими и грузовыми лифтами, число которых также зависит от этажности и вместимости гостиницы. Эти лифты предназначены для перевозки

обслуживающего персонала и грузов (багажа гостей, мебели, инвентаря, подачи еды в номера). Служебные лифты часто группируют, а входы в них организуют из специальных лифтовых холлов.

Планировочная организация вертикальных коммуникаций в гостиницах, количество лифтов, лестничных холлов, их размеры определяются уровнем комфорта, этажностью, количеством мест в заведении размещения. Размещение лифтов и лестничных холлов может быть совмещенным или отдельным.

Зона рецепции в холле чаще всего выполнена в форме стойки, за которой находится рабочее место дежурного администратора, который ведет учет занятых номеров, предварительных заказов; кассира, который обеспечивает расчет клиентов за услуги; портье, который ведет учет ключей, выдает корреспонденцию и др.

Современный технологический процесс приема и регистрации гостей в холле должен быть оптимальным для обеспечения комфорта гостей, поэтому рецепция располагается в промежуточной части, гости двигаются от главного входа к рецепции и далее до лестничной зоны или лифта. Этот путь должен быть наиболее коротким, не пересекаться и не быть обратным. Рецепция должна обеспечивать высокую визуальную видимость входа и других функциональных зон вестибюля.

Расположение рецепции в системе «главный вход – рецепция – вертикальные коммуникации» может быть:

- 1) односторонним, рецепция расположена со стороны главного входа;
- 2) двусторонним, рецепция находится со стороны вертикальных коммуникаций;
- 3) трехсторонним, рецепция расположена между главным входом и вертикальными коммуникациями. Последний вариант наиболее рационален в обеспечении наиболее комфортного обслуживания гостей.

Зона отдыха/ожидания – необходимый компонент в функциональной структуре вестибюля, который обеспечивает краткосрочное пребывание гостей в период ожидания поселения, отъезда или в процессе проживания, здесь могут проводиться встречи гостей и посетителей отеля. Эта зона представлена мягкой мебелью, журнальным столиком, рекламными проспектами отеля, деловой корреспонденцией. Чаще эту зону располагают вдоль наружной стены возле окон, что обеспечивает высокую солнечную инсоляцию и обзор прилегающей к зданию гостиницы территории.

В отелях высокого уровня комфорта и значительной вместимости в структуре помещений вестибюльной группы выделяется *бюро обслуживания* (сервис-бюро). Функции бюро обслуживания связаны с предоставлением различной информации, организацией экскурсий, заказом мест в учреждениях культурно-развлекательного профиля, транспорте и др. Планировочное решение этого звена зависит от размещения рецепции и принятой в отеле формы организации технологического процесса. При организации технологического процесса бюро обслуживания функционирует в отдельной зоне на первом или втором этаже. При организации единого

технологического процесса бюро обслуживания располагается непосредственно возле рецепции. В планировочную структуру помещений бюро обслуживания иногда включены транспортные службы, представленные трансгентством или транспортным бюро, в курортных отелях выделяются помещения транспортных касс.

К помещениям вестибюльной группы относятся торговые пункты, пункты почтовой и телефонно-телеграфной связи, гардероб, парикмахерская, бар, камера хранения, помещения для швейцаров и носителей багажа. Широко распространено размещение киосков продажи прессы, мелких дорожных принадлежностей, ювелирных изделий, косметики и др. Торговая зона чаще расположена напротив зоны отдыха и вблизи лестнично-лифтовых коммуникаций.

Оборудование вестибюля и его интерьер должны быть презентабельными и удобными для гостей. При устройстве интерьера группы помещений вестибюля придерживаются следующих правил:

- аутентичность архитектурного решения и дизайна;
- оборудование, мебель, предметы интерьера должны обладать характеристиками высококачества материалов и долговечности использования;
- выдержанная цветовая гамма, гармонирующая с общим интерьерным решением в дизайне интерьера гостиницы;
- гармоничность в эстетическом оформлении интерьера, выдержанность в декоративных элементах;
- выделение различных функциональных зон группы помещений вестибюля посредством перемежения элементов освещения, декоративной отделки, цветового решения;
- расположение групп мебели различного функционального назначения, декоративных растений и иных элементов интерьера осуществляют с учетом зон интенсивного перемещения гостей и технологического процесса предоставления услуг.

Оборудование, располагаемое в каждой зоне, должно иметься в достаточном количестве. Интерьер, зонирование вестибюля, удобство передвижения в нем гостя является визитной карточкой каждого отеля.

Жилая часть гостиницы содержит места для размещения приезжающих (номера) и помещения, необходимые для нормального функционирования жилой части и поддержания чистоты в номерах. Блок помещений жилой группы в гостиницах любого типа составляет более 50% объема всех помещений здания и представляет собой жилые комнаты – номера, а также непосредственно связанные с ними вспомогательные и служебные помещения. К жилой части относятся коридоры, гостевые холлы, лифтовые холлы, лестничные площадки и помещения дежурного персонала.

Номера для размещения гостей располагаются на жилых этажах здания гостиницы, где находятся также помещения для дежурного персонала, обслуживающего их, общие горизонтальные коммуникации, гостиные, лифтовые холлы.

Структура и соотношение номеров различной площади, вместимости, категоричности в номерном фонде гостиницы зависит от ее размера, типа, функционального назначения, места расположения и прочих факторов, учтенных в совокупности. С учетом потребностей гостей и запросов рынка в отелях может проводиться коррекция структуры и состава номерного фонда посредством соединения/разъединения номеров дверью или подвижной перегородкой, установки дополнительной кровати, перестановки мебели в комнатах.

В состав жилой части гостиницы входят:

- номера;
- горизонтальные коммуникации (коридоры);
- гостиные;
- лестнично-лифтовые холлы;
- помещения дежурного персонала.

Жилой этаж многоэтажной гостиницы может иметь один или несколько коридоров, разную форму плана. Распределение площади жилой части между номерами и иными помещениями зависит от назначения конкретной гостиницы. На долю номеров приходится 50–70%, на коридоры – от 10–20% площади жилой части.

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

Требования к оборудованию номеров:

- площадь номера не менее 16,7 м²;
- мебель должна обеспечивать удобства пользователю, соответствовать санитарным и эргономическим требованиям, вкусам клиентов;
- наличие санузла, прихожей, минибара, телевизора, телефона, сейфа и прочего, в зависимости от класса гостиницы или номера.

Мебель в номерах размещается в зависимости от габаритов номера, простенков, особенностей отопления, технологических параметров. В особом внимании, наряду с мебелью, нуждается постельное белье и принадлежности, столовое белье, драпировки, ковры, ковровые покрытия.

Соотношение номеров различной вместимости четко зафиксировано и может изменяться лишь при реконструкции гостиниц (если позволяют конструкции). Вместе с тем структура номерного фонда должна соответствовать потребностям приезжающих и требует некоторой корректировки (по сезонам года, с течением времени и пр.). В ряде гостиниц предусматриваются оперативные изменения номеров с использованием дверей и/или подвижных перегородок. Практикуется установка добавочного места для сна и использование площади других помещений.

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

Тесную взаимосвязь с расположением номерного фонда имеют количество и расположение *коридоров и холлов*. В плане расположения

жилых номеров здания гостиницы могут находиться один или несколько коридоров и холлов. Эти горизонтальные коммуникации (коридоры) обеспечивают функциональную связь между помещениями этажа, где расположен массив жилых номеров и хозяйственных помещений, определяют его экономичность, возможность рекреационного использования, планировочную организацию вертикальных коммуникаций. Различают следующие типы планировки жилого этажа: коридорная, галерейная, секционная, комбинированная. Гостиницы с коридорными типами расположения номерного фонда являются самыми простыми и рациональными. В этом случае различают три варианта конфигурации этажа: один общий протяжный коридор, два параллельных коридора, периметральный (сомкнутый по периметру) общий коридор. Один общий коридор характеризуется двусторонним расположением номеров.

Галерейные планировки жилого этажа используются в гостиницах с односторонним размещением номеров, когда необходима определенная их ориентация. Галерейное расположение коридоров характерно для учреждений сезонного функционирования в отелях атриумного типа. В гостиницах атриумного типа галерея главным образом располагается с внутренней стороны с выходом на атриум в виде балкона или по внешнему периметру здания с ориентировкой номеров на атриум.

Секционная структура коридоров характеризуется расположением жилых помещений вокруг вертикальных коммуникаций – лестничных и лифтовых холлов, главным образом в жилых корпусах сезонных средств размещения, например туристических базах, мотелях.

Комбинированная планировочная структура жилого этажа объединяет одновременно планирования нескольких предыдущих форм его организации. Например, может использоваться коридорная и галерейная структуры в осложненных конфигурациях жилого этажа. В жилой части гостиницы располагаются и различные вспомогательные помещения хозяйственного назначения, комнаты для обслуживающего персонала, горничных, кладовые чистого белья, расходных материалов, средств уборки, инвентаря. Эффективное включение таких помещений в структуру жилой части гостиницы помогает эффективной организации труда по уборке номерного фонда, его обслуживанию, сокращает маршруты передвижения сотрудников в рабочее время, снижает трудозатраты, утомляемость работников.

Помещения для питания гостей служат для предоставления гостю услуг питания, как включенных в тариф его проживания в гостинице, так и для обеспечения приема пищи на условиях оплаты.

Предприятия общественного питания, интегрированные в структуру гостиницы, являются важным ее структурным подразделением для целей формирования основного продукта и средством предоставления услуги питания согласно тарифу проживания, а также способствуют формированию комплекса дополнительных услуг, которые определяются функциональным типом заведения питания.

Функциональная организация предприятий общественного питания в структуре гостиничного предприятия осуществляется с учетом категории гостиницы. Как правило, в некатегорийных средствах размещения и гостиницах категории «одна звезда» организация питания гостей не является обязательной; в гостиницах категории «две звезды» и «три звезды», как правило, организуют работу заведения питания категории ресторан или кафе; в гостиницах категории «четыре звезды» и «пять звезд» организуют работу ресторанов, банкетных залов, баров, ночных клубов. Для гостиниц в составе гостиничных цепей предусмотрены как минимум два типа ресторана – фешенебельный с фирменными блюдами и небольшой ресторан экономического класса.

По характеру торгово-производственной деятельности все предприятия питания подразделяются на следующие типы: ресторан, кафе, бар, буфет, столовая, закусочная и др.

Ресторан – это предприятие общественного питания, в котором гостям предлагается широкий ассортимент блюд, напитков, кондитерских изделий, в частности фирменного и сложного приготовления.

Уровень обслуживания в ресторанах обеспечивается высококвалифицированными поварами, официантами, метрдотелями и сочетается с организацией отдыха и развлечений для гостей и посетителей отеля. От посещения ресторана гость должен получить положительные эмоции и впечатления, а потому весомую роль в ресторане играет атмосфера заведения, которую формирует, с одной стороны, категория гостей (их манеры поведения, внешний вид, культура общения), с другой – обслуживающий персонал, задачей которого является создание, корректировка программы пребывания в заведении гостей. Посетители чувствуют атмосферу заведения сразу после прихода в заведение. От того, как встретят гостя, зависят его намерения остаться в заведении, сделать заказ, продолжительность нахождения в ресторане. Определяющую роль в характере атмосферы гастрономического заведения играет обслуживающий персонал, который встречает гостей. Персонал должен приветливо с улыбкой приглашать клиента в зал, информировать его об оригинальности, высоких вкусовых характеристиках кулинарных изделий, напитков, комфортной обстановке, способствующей приятному отдыху.

Кафе – предприятие общественного питания, предоставляющее гостям ограниченный ассортимент блюд и напитков, кондитерских изделий, молочнокислой продукции в сочетании с отдыхом и развлечениями.

В большинстве гостиничных комплексов кафе функционируют как отдельные структурные предприятия.

Бар – предприятие общественного питания, которое предлагает гостям различные напитки, десерты, закуски, кондитерские изделия.

В отелях бары располагаются в помещении ресторанов, кафе, а также и как отдельные предприятия. В барах категории «люкс», «высшей» и «первой» категории гостей обслуживают официанты, за барной стойкой – бармены; в барах «второй» категории в зале обеспечивается

самообслуживание, за барной стойкой гостей обслуживает бармен, за буфетным прилавком – буфетчик.

В зависимости от места расположения баров в отеле их классифицируют на:

– вестибюльные (представлены в вестибюлях гостиниц, имеют удобное расположение для проведения встреч, отдыха гостей и посетителей);

– ресторанные (расположены в зале ресторана, этот тип баров наиболее привлекательный в интерьере ресторана);

– вспомогательные (находятся на этажах в отелях, здесь предлагают вино, пиво, прохладительные напитки, используемые для обслуживания клиентов в номерах);

– банкетные (расположены в банкетном зале, используются исключительно для обслуживания банкетов и конференций);

– бары при бассейнах (характерны для высококатегорийных отелей, предлагают широкий ассортимент прохладительных напитков, коктейли, кондитерские изделия, десерты);

– служебные (расположены в служебных помещениях гостиниц и ресторанов и рассчитаны на экспресс-обслуживание персонала);

– мини-бары (небольшой запас прохладительных напитков в специально оборудованном барном месте с холодильником в номерах отеля, предназначен для круглосуточного обеспечения гостей в номере высшей категории комфорта напитками и десертом. Ассортимент мини-баров ограничен, пополняется ежедневно).

Буфет – предприятие общественного питания с ограниченным ассортиментом холодных закусок, напитков, булочных и кондитерских изделий, сладких блюд несложного приготовления. Разрешается продажа упакованной продукции на вынос, а также реализация продовольственных товаров. В гостиницах буфеты оборудованы электроплитами, холодильниками, охлаждающими прилавками, кофеваркой и другим оборудованием.

Столовая – предприятие общественного питания, зачастую функционирует в структуре курортных гостиниц. Эти учреждения рассчитаны на изготовление, реализацию и организацию потребления пищи на месте гостями отеля и посетителями, разрешается вынос продукции, а также предоставляются различные дополнительные услуги.

Закусочная – предприятие общественного питания, производит различные блюда, закуски, несложного приготовления холодные и горячие напитки, мучные кондитерские изделия.

Согласно категории гостей, которые обслуживаются, предприятия общественного питания подразделяются на следующие категории:

1) общедоступные;

2) ориентированные на обслуживание определенной категории гостей.

Предприятия ресторанного хозяйства в структуре гостиничных комплексов относятся к категории общедоступных, однако обязаны обслуживать в первую очередь клиентов гостиницы. В специализированных

учреждениях размещения – пансионатах, гостиницах-клубах, гостиницах с лечением и других обеспечивается обслуживание только гостей заведения.

Согласно ассортименту (специализации) предприятия питания делятся на две категории: полносервисные и специализированные. В структуре предприятий питания по торгово-производственной деятельности полносервисными в большинстве случаев выступают рестораны и кафе, предлагающие самый широкий ассортимент блюд, закусок, хлебобулочных и мучных кондитерских изделий, различные напитки. В меню полносервисных ресторанов и кафе высокая доля фирменных блюд и блюд на заказ, которые относятся к категории блюд «высокой кухни». В полносервисных предприятиях питания обеспечивается высокий уровень обслуживания: метрдотель встречает и сопровождает гостей к столу, старший официант помогает в выборе блюд, подчеркивает вкусовые особенности блюд, дает рекомендации относительно алкогольных напитков согласно заказанным блюдам.

Специализированные предприятия питания могут иметь широкий профиль – специализироваться в отдельной национальной кухне (французской, итальянской, китайской и др.) – или иметь узкую специализацию в одном или нескольких блюдах. На приготовлении одного главного блюда специализируются прежде всего предприятия быстрого обслуживания, предлагающие гамбургеры (*McDonald's*, *Burger King*), пиццу (*Pizza Hut*, *Domino's*), сэндвичи (*Subway*) и др.

По форме обслуживания предприятия питания классифицируются следующим образом:

- предприятия самообслуживания;
- с частичным обслуживанием официантами;
- с полным обслуживанием официантами.

Состав помещений предприятий питания гостиницы содержит следующие подгруппы:

- 1) торговые помещения (зал ресторана, бар);
- 2) производственные помещения пищеблока (горячий и холодный цехи кухни, моечную, раздаточную);
- 3) самостоятельную входную группу для посетителей, не проживающих в гостинице.

Детальный состав этих помещений, их площади, интерьер, число посадочных мест и оборудование определяется назначением гостиницы, уровнем ее комфорта, ее вместимостью, а также ее местоположением и близлежащей инфраструктурой общегородских предприятий общественного питания и иных факторов.

В расположенных в помещениях гостиницы ресторанах, барах, кафе и других предприятиях питания приезжающие, наряду с приемом пищи, могут проводить встречи, беседы, отдыхать, общаться, проводить свой досуг.

В группе помещений торгово-бытового обслуживания предоставляют услуги клиентам гостиницы самые разнообразные торговые предприятия – начиная от киосков по продаже прессы и заканчивая фирменными

магазинами по продаже меховых или ювелирных изделий, парикмахерскими, химчистками, ателье и др.

В состав *помещений гостиницы для занятий спортом* обычно входят бассейны, спортивные залы, кегельбан, бильярдный зал, залы для фитнеса, игровые площадки и др.

Состав *помещений развлекательного назначения* включает киноконцертные, банкетные, танцевальные залы.

Помещения делового назначения включают различные по вместимости и оборудованию конференц-залы, залы для деловых и банковских операций, выставочные залы.

Служебные и бытовые помещения гостиницы обеспечивают условия работы, быта, питания персонала, включая хозяйственные и подсобные нужды. При оценке расположения служебных помещений исходят из необходимости сокращения маршрутов передвижения персонала в рабочее время. Удаление обслуживающего персонала от места приложения труда приводит к дополнительным затратам энергии, большей утомляемости. Поэтому в непосредственной близости к номерам на этаже размещается ряд помещений обслуживания: комнаты горничных, кладовые (чистого белья и расходных материалов, грязного белья и средств уборки), помещения официантов, мусороприемник и др.

Помещения администрации в своем составе включают кабинет дирекции, помещения бухгалтерии, планово-экономического отдела, отдела снабжения и др. Блок таких помещений располагается как правило вне зоны досягаемости проживающих, что исключает пересечение потоков гостей и административных служащих гостиницы.

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

Любая гостиница оснащена разнообразным *инженерным оборудованием*, порой очень и очень сложным. Поддержание его в рабочем состоянии обеспечивается соответствующими службами при строгом соблюдении норм техники безопасности и охраны труда. Недопустимо присутствие в помещениях гостиницы различных избыточных шумов, вибрации, недостаточного или избыточного освещения, тепло- и влаготделения, присутствия посторонних запахов и др.

Водопроводная сеть обеспечивает здание гостиницы водой для питьевых и хозяйственно-бытовых нужд. Загрязненная вода попадает в систему канализации и удаляется из гостиницы. Наряду с обеспечением гостиниц холодной водой действуют системы горячего и пожарного водоснабжения. Качество и температура воды, поступающей в гостиницы, должны соответствовать требованиям стандарта страны.

Посредством системы естественной и механической вентиляции происходит удаление загрязненного воздуха из помещений гостиницы и приток свежего воздуха. Системы вентиляции различаются по способам организации воздухообмена и перемещения воздуха, по назначению

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

В системе электроснабжения предусмотрены две изолированные схемы – от основного источника (схема имеет основную и дежурную разводку) и резервная (аварийная). Для обслуживания силовых нужд, на освещение, нагревательные цели потребляется электрическая энергия.

В состав силового оборудования гостиницы входят: электродвигатели, машины для уборки помещений, лифты, холодильники, насосы, компрессоры, станки и пр.

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

Система пожарной сигнализации представляет собой модульную адресно-аналоговую пожарную станцию. Разнообразные пожарные информаторы позволяют выбрать для каждого помещения гостиницы наиболее подходящий физический принцип обнаружения возгорания: оптический, ионизационный, тепловой.

Систему охранной сигнализации гостиницы рекомендуется создавать как полуавтономную. На пульт централизованной охраны поступает информация о подсистеме сигнализации, установленной в помещениях временного хранения наличных денег, в кассах, обменных пунктах. Для всех остальных помещений действует автономная система сигнализации.

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

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

Телевизионные системы гостиниц в зависимости от назначения классифицируются на систему наблюдения, охранную, информационную, гостевую, предприятий питания, конференц залов. Телевизионная система наблюдения обеспечивает контроль производственных процессов, служб гостиницы. Телевизионные камеры, установленные у стоек регистрации клиентов, на эскалаторах, помогают наблюдать за техническим обеспечением гостиницы, оперативно реагировать на изменения потока клиентов,

проводить анализ и экспертизу чрезвычайных ситуаций, облегчают работу персонала.

Локальная вычислительная сеть гостиницы состоит из вычислительной сети поддержки бизнес-центра и отдельных служб (особенно службы размещения). Вычислительная сеть гостиницы должна иметь возможности выхода на сети гостиниц для резервирования номеров и бронирования билетов. Она представляет собой современную форму телекоммуникаций для внутренней работы гостиницы и взаимодействия с внешней средой.

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

Состав и площадь отдельных групп помещений различны и зависят от типа гостиницы, условий эксплуатации, ее вместимости. Функциональной зоной гостиницы является также территория, примыкающая к гостиничному зданию. Она обеспечивает изоляцию клиентов и персонала гостиницы от внешней среды (шум, загазованность, грязь и пр.), доступность для приезжающих. С этой точки зрения важно расположение гостиницы относительно транспортных узлов, соответствующее рекламное оформление здания. Около гостиницы предусматриваются места отдыха гостей, парковка и стоянка транспортных средств. Перспективно использование подземного пространства территории гостиницы.

Рекомендуемая литература

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. – М. : Магистр : ИНФРА-М, 2011. – 400 с.
2. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб.-практ. пособие / Н. И. Кабушкин ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : [БГЭУ], 2007. – 411 с.
3. Карпова, С. В. Международный маркетинг : учеб. и практикум / С. В. Карпова ; Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2017. – 297 с.
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для студентов вузов : [пер. с англ.] / Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071 с.
5. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие для студентов учреждений сред. проф. образования / А. В. Сорокина. – М. : АЛЬФА-М : ИНФРА-М, 2014. – 304 с.

Нормативные правовые акты

1. Инструкции о порядке классификации объектов общественного питания по типам и классам [Электронный ресурс] : утв. постановлением М-ва торговли Респ. Беларусь, 29 июля 2014 г., № 29 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

2. Национальная система подтверждения соответствия Республики Беларусь. Порядок сертификации услуг гостиниц : ТКП 5.3.02-2007 (03220) (Взамен ТКП 5.3.02-2004 (04100)) : введ. 28.01.2008. – Минск : Белорус. гос. ин-т стандартизации и сертификации, 2004. – 38 с.

3. Нормативы численности руководителей, специалистов, служащих, рабочих гостиничного хозяйства и работников общественного питания [Электронный ресурс] : письмо М-ва жилищ.-коммун. хоз-ва Респ. Беларусь, 24 сент. 2004 г., № 12 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

4. О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь, 8 янв. 2014 г., № 128-З // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

5. О некоторых мерах государственной поддержки развития туризма в Республике Беларусь [Электронный ресурс] : Указ Президента Респ. Беларусь, 2 июня 2006 г., № 371 : в ред. от 11.06.2012 г. // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2015.

6. О туризме [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь, 25 нояб. 1999 г., № 326-З : принят Палатой представителей 10 нояб. 1999 г. : одобр. Советом Респ. 18 нояб. 1999 г. : в ред. Закона Респ. Беларусь от 18.07.2016 г., № 410-З // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

7. Об утверждении правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 07 апр. 2006 г., № 471 : с изм. и доп. // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2006. – № 53. – 5/22163.

8. Об утверждении Правил гостиничного обслуживания в Республике Беларусь [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 7 апр. 2006 г., № 471 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

9. Об утверждении Правил проживания в гостиницах Республики Беларусь [Электронный ресурс] : постановление М-ва жилищ.-коммун. хоз-ва Респ. Беларусь, 17 мая 2006 г., № 23 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

10. Перечень продукции, услуг, персонала и иных объектов оценки соответствия, подлежащих обязательному подтверждению соответствия в Республике Беларусь : утв. постановлением Комитета по стандартизации,

метрологии и сертификации при Совете Министров Респ. Беларусь, 30.07.2004 г., № 35. – Минск : БелГИИС, 2004. – 65 с.

11. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц : ГОСТ 28681.4-9 : введ. 01.07.2001. – Минск : Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации : Гос. ком. стандартизации и сертификации Респ. Беларусь, 2000. – 18 с.

12. Услуги населению. Термины и определения : ГОСТ 30335-95 : введ. 01.03.1999. – Минск : Межгос. совет по стандартизации, метрологии и сертификации : Гос. ком. стандартизации и сертификации Респ. Беларусь, 1999. – 8 с.