

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/doklad/336312>

Тип работы: Доклад

Предмет: Гостиничное дело

СОДЕРЖАНИЕ

Организация и технологии гостиничного бизнеса 3

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК 15

Организация и технологии гостиничного бизнеса

1. Общая структура здания гостиницы. Основные процессы функционирования

Для нормальной эксплуатации здания уже в процессе проектирования необходимо решить проблемы с функциональным разделением отеля и обеспечить оптимальные условия для работы и взаимодействия каждой части. Сложность и разнообразие функциональных процессов в отеле требует не только учитывать схему передвижения людей по зданию, но и соблюдать взаимосвязь помещений и их правильное расположение, поскольку разные группы помещений соединяют внутренние, входные и выходные потоки. Внутренний поток - перемещение людей и предметов между помещениями и группами помещений. Входной поток формируется людьми, входящими в отель (гости, сотрудники, посетители ресторана и т.д.), и предметами, ввозимыми в отель (мебель, инвентарь, продукты, багаж и т.д.). Выходной поток - это обратный поток людей и вещей, направленный из отеля во внешнюю среду. Каждый из этих потоков имеет строго определенное назначение и происхождение. Из-за гигиенической несовместимости различные типы технических потоков могут быть объединены или отделены друг от друга [6].

Основной поток - поток посетителей - проходит через главный вход к стойке регистрации, а затем направляется к лифту и помещению. При выходе этот поток имеет противоположное направление. Кроме того, поток гостей перемещается с этажа дома на объекты общественного питания, бытовые, развлекательные и спортивные сооружения. Наряду с перемещением резидентов происходит перемещение потока сотрудников.

Должно быть как минимум 3 входа (главный вход, вход в ресторан, служебный вход) и 1 выход, а также площадка, иногда открытая, и въезд для разгрузки автомобиля (для белья, отходов, оборудования). Чтобы обеспечить функциональные требования при проектировании здания гостиницы, необходимо определить основные функциональные группы помещений и обеспечить необходимые взаимосвязи между ними. Учитывают особенности режима работы резидента и режима работы обслуживающего персонала. Если при проектировании не было предусмотрено достаточного пространства для обслуживания номеров и подсобных помещений прачечной, или для хранения мебели для банкетных услуг, конфигурации зон погрузки и разгрузки и складских помещений, наличия служебных лифтов и т.д. Если бы это не было продумано, в будущем владельцам отелей пришлось бы решать эти проблемы попутно, реконструировать существующие помещения и коммуникации, расширять штат разнорабочих и грузчиков и бесконечно увеличивать расходную часть. Неправильная планировка помещения и функциональная увязка его расположения могут привести к недовольству гостей, запаху из кухни в зоне общественного пользования, тележке для грязного белья возле лифта гостя или глупой суете на стойке регистрации и при размещении по прибытии. Кроме того, некоторые виды услуг просто недоступны для гостей или предлагаются на низком уровне [1].

Помещения отеля сгруппированы по функциональным характеристикам, которые позволяют организовать четкую техническую взаимосвязь между ними, отвечают санитарно-гигиеническим и противопожарным требованиям, способствуют удобству эксплуатации отеля и повышают комфорт жизни в нем. Сложность организации правильной взаимосвязи различных заведений означает, что люди, проживающие в гостиницах, должны не смотреть на повседневную работу сложного комплексного организма, а только пользоваться результатами этой работы.

Проживая в гостиницы, постояльцам должны обеспечить безопасность жизни, здоровья гостей и сохранность имущества. В здании должен быть запасной выход, лестница и хорошо видимые информационные таблички, обеспечивающие гостям свободную ориентацию как в обычных, так и в

чрезвычайных ситуациях. Гостиница должна быть оборудована системой противопожарной защиты, сигнализацией и противопожарными средствами, предусмотренными правилами пожарной безопасности гостиницы. Гостиница должна соблюдать санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные органами санитарно-эпидемиологического надзора в отношении чистоты помещений, состояния санитарного оборудования, утилизации отходов, эффективной защиты от насекомых и грызунов. Все объекты электроснабжения, газоснабжения, водоснабжения и канализации должны устанавливаться и эксплуатироваться в соответствии с «Техническими правилами эксплуатации Отеля и его объектов».

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
2. Быстров С.А. Организация гостиничного дела. - М.: Инфра-М, 2016. - 432 с.
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
4. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
5. Власова А.С. Становление «личности» коммерческой корпоративной организации: теоретические и практические аспекты // Право и экономика. - 2015. - № 9. - С. 43 - 52.
6. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. – 299 с.
7. Гаранина Е.Н. Клиентоориентированная концепция конкурентоспособности гостиницы // Вестник РМАТ. - 2015. - № 1. - С. 78 - 89.
8. Гордеева О.В. Маркетинговые стратегии как элемент формирования имиджа организации // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Серия: Экономика. - 2016. - № 3. - С. 104 - 106.
9. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела. - М.: Юрайт, 2019. - 336 с.
10. Федосеева А.В. Характеристика элементов фирменного стиля предприятий сервиса // Решение. - 2019. - С. 245 - 246.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/doklad/336312>