

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/vkr/346846>

**Тип работы:** ВКР (Выпускная квалификационная работа)

**Предмет:** Гостиничное дело

Введение 3

1 Теоретические основы санитарно-гигиенических и экологических требований 6

1.1 Основные требования к условиям и организации труда на гостиничном предприятии 6

1.2 Современные подходы к санитарно-гигиеническим и экологическим аспектам деятельности гостиничных предприятий 15

1.3 Гигиенические требования к продуктам питания, используемым в гостиничном предприятии 19

1.4 Экологические требования при эксплуатации и обслуживании зданий и сооружений на гостиничном предприятии 22

2. Оценка качества услуг и обслуживания потребителей на примере гостиницы «Олимп» 25

2.1 Описание выбранного гостиничного предприятия 25

2.2 Оценка санитарно-гигиенической обстановки на предприятии 30

2.3 Анализ экологических проблем на предприятии 33

2.4 Реализация рекомендаций по предотвращению нарушений санитарно-гигиенических и экологических требований 38

Заключение 45

Список использованных источников 47

Стандартный номер с двухспальной кроватью (рис.8) – представляет собой стандартный номер, общая площадь номера от 20 до 26 квадратных метров, в нем расположена 1 кровать. В номере имеется: шкаф под одежду, телефон, стол, кондиционер, TV, телефон, принадлежности для принятия душа, мини холодильник, сейф, чайник, полотенце, встроенный фен.

Стандартный номер с двумя отдельными кроватями (рис.9) – представляет собой стандартный номер, общая площадь номера 26 квадратных метров, в нем расположены 2 кровати. В номере имеется: шкаф под одежду, телефон, стол, кондиционер, TV, телефон, принадлежности для принятия душа, мини холодильник, сейф, чайник, полотенце, встроенный фен.

Стандартный номер с тремя отдельными кроватями (рис.10) -- представляет собой стандартный номер, общая площадь номера 26 квадратных метров, в нем расположены 2 кровати. В номере имеется: шкаф под одежду, телефон, стол, кондиционер, TV, телефон, принадлежности для принятия душа, мини холодильник, сейф, чайник, полотенце, встроенный фен.

Рисунок 11. Номер для людей с ограниченными возможностями

Номер для людей с ограниченными возможностями (рис.11) - представляет собой стандартный номер, общая площадь номера 26 квадратных метров, в нем расположены 2 кровати. В номере имеется: шкаф под одежду, телефон, стол, кондиционер, TV, телефон, принадлежности для принятия душа, мини холодильник, сейф, чайник, полотенце, встроенный фен.

2.2 Оценка санитарно-гигиенической обстановки на предприятии

Санитарно-гигиенической обстановки - система условий и мероприятий, направленных на обеспечение санитарно-гигиенического благополучия населения, в том числе меры по предотвращению распространения инфекционных заболеваний, поддержанию чистоты и порядка в общественных местах, охране окружающей среды и качества воды и пищевых продуктов.

Оценка санитарно-гигиенической обстановки - процесс анализа и оценки условий гигиены и санитарных стандартов в конкретной сфере деятельности или месте, с целью выявления отклонений от установленных норм и принятия мер для улучшения санитарно-гигиенических условий. Оценка санитарно-гигиенической обстановки может проводиться в рамках профилактических мероприятий, контроля качества продуктов, условий труда и жизни, а также при подготовке и проведении массовых мероприятий.

Оценка санитарно-гигиенической обстановки является важным инструментом для определения уровня гигиенической безопасности в различных условиях. Она проводится для того, чтобы оценить качество воздушной, водной и почвенной среды, а также определить наличие и степень опасности присутствия

различных загрязнителей.

Для проведения оценки санитарно-гигиенической обстановки проводится ряд мероприятий, таких как:

- Изучение состояния водных и почвенных ресурсов, проведение их химического и бактериологического анализа.
- Измерение уровня шума и вибрации в окрестностях производственных объектов.
- Определение концентрации вредных веществ в воздухе.
- Определение состава и уровня загрязнения сточных вод и отходов.
- Изучение условий гигиены в общественных местах.

По результатам оценки санитарно-гигиенической обстановки можно разработать меры по улучшению гигиенической ситуации в конкретных местах и ситуациях.

Компания "Водные и почвенные ресурсы" провело исследование состояния водных и почвенных ресурсов на улице Рихарда Зорге, 66 в городе Казань. Специалисты данной компании осуществили химический и бактериологический анализ воды и почвы с использованием современной лабораторной аппаратуры и методик.

Как и в любом другом месте, где предоставляются услуги размещения, в отеле может возникнуть ряд нарушений санитарно-гигиенической обстановки. Некоторые из них могут быть следствием небрежности персонала, а другие - свидетельствовать о системных проблемах управления гостиницей.

Как и в любом другом месте, в отеле может возникнуть ряд нарушений по санитарно-гигиеническим правилам. Наиболее распространенные из них могут включать в себя:

1. Наличие пыли и грязи на поверхностях, мебели и напольных покрытиях в номерах и общественных зонах.
2. Бактериальное загрязнение посуды или приборов для еды в ресторане отеля.
3. Неправильное хранение и подача пищи, что может привести к распространению бактерий и инфекций.
4. Наличие насекомых и грызунов, что может быть связано с недостаточной уборкой и санитарной обработкой помещений.
5. Некачественная вода, которая может содержать вредные микроорганизмы или химические вещества.
6. Неправильное хранение и утилизация отходов, что может быть опасно для здоровья гостей и работников отеля.

Однако, чтобы предотвратить нарушения санитарно-гигиенической обстановки в отеле, отельерам следует следить за чистотой и порядком, обучать свой персонал правильному использованию химических средств и оборудования для уборки и обеспечивать регулярную санитарную обработку всех зон отеля. Также важно устанавливать строгие правила по хранению и подаче пищи, а также контролировать качество воды.

В отеле «Олимп» были выявлены нарушения санитарно-гигиенической обстановки проявились следующим образом:

1. Не убранные номера. Номер оказался не убран при заезде нового гостя - нарушение гигиены. В номере присутствовал мусор, несвежее постельное белье и полотенца, а также прочие следы предыдущих жильцов.
2. Не своевременная уборка общественных зон. К отелям предъявляются высокие требования по уборке коридоров, лестничных клеток, ресторана и других общественных зон. Если эти работы не выполняются регулярно, то территория становится не только неэстетичной, но и небезопасной для здоровья гостей.
3. Неправильная обработка посуды и столовых принадлежностей. Выявлено, что посуду не моют при достаточно высокой температуре или используют некачественную химию для мытья, что приводит к распространению различных инфекций и заболеваний.
4. Неправильное хранение продуктов, что привело к их порче и размножению бактерий.
5. Наличие насекомых и грызунов. В отеле были выявлены тараканы на кухне, что говорит о плохом состоянии гигиены и условий проживания.
6. Неэффективная вентиляция и кондиционирование воздуха. Плохая вентиляция и кондиционирование воздуха могут вызвать проблемы для людей со здоровьем и привести к развитию заболеваний дыхательных путей.

### 2.3 Анализ экологических проблем на предприятии

Экологические проблемы - это проблемы, связанные с воздействием человеческой деятельности на окружающую среду, которые могут привести к негативным последствиям для жизни на планете. Некоторые из наиболее серьезных экологических проблем включают утилизацию отходов, заболачивание земель, загрязнение водных ресурсов, потерю биоразнообразия, изменение климата и разрушение экосистем. Эти проблемы могут влиять на здоровье и благополучие людей, а также на жизненную среду для многих видов животных и растений. Необходимо принимать меры по охране окружающей среды и сдерживать

негативные влияния человека на планету.

Экологические проблемы в гостиничном бизнесе возникают из-за ряда факторов, связанных с обеспечением комфортных условий проживания для гостей и создания удовлетворительных условий труда для персонала. Ниже мы рассмотрим некоторые из наиболее распространенных экологических проблем в отеле:

1. Потребление большого количества энергии.
2. Использование опасных химических веществ.
3. Выбросы отопительных систем.
4. Утилизация отходов.
5. Водопотребление.
6. Транспорт.

Потребление большого количества энергии в отеле является серьезной экологической проблемой, которая вносит огромный вклад в изменение климата. Отель использует энергию для создания комфортных условий проживания для гостей, для поддержания работоспособности оборудования и для обеспечения необходимой освещенности и безопасности.

Одним из наиболее энергоемких элементов в отеле является кондиционирование воздуха. Отопление и охлаждение помещений требует большого количества энергии, особенно в зонах с крайними температурами. Отель также использует большое количество энергии на освещение, работу электронного оборудования и горячую воду.

Использование опасных химических веществ в отеле может иметь серьезные последствия для окружающей среды, а также для здоровья гостей и персонала. Это может быть вызвано использованием опасных расходных материалов, таких как дезинфицирующие средства и инсектициды, а также других химических продуктов, используемых для уборки и ухода за комнатами.

Опасность заключается в том, что многие из этих химических веществ могут быть токсичными, загрязнять водные ресурсы и порождать опасные отходы. Кроме того, могут возникать проблемы с повышением концентрации этих веществ в закрытых помещениях, что может привести к заболеваниям, аллергическим реакциям и другим проблемам со здоровьем.

Чтобы снизить такие риски, отели могут перейти на более безопасные альтернативы, например, на использование биоразлагаемых и небольшого количества остаточных веществ для уборки и ухода за комнатами. Другие меры могут включать в себя обучение персонала безопасному обращению с химическими веществами, проведение ежемесячных проверок состояния систем управления задним планом для предотвращения утечек и регулярную проверку качества воды.

Эти меры помогут уменьшить экологическую и здоровотворную опасности, которые могут возникнуть в связи с использованием опасных химических веществ в отеле.

Выбросы отопительных систем являются серьезной экологической проблемой в отеле. Они могут содержать различные загрязнения, такие как углекислый газ, оксиды азота, серу и другие токсичные вещества. Эти загрязнения являются главными источниками вредных выбросов, которые ведут к загрязнению атмосферы, изменению климата и ухудшению здоровья людей и животных вокруг отеля.

Чтобы снизить выбросы отопительных систем и сократить их эффект на окружающую среду, могут применяться различные меры. Например, использование более эффективных и экологически чистых топлив, таких как солнечные или геотермальные источники энергии, может снизить вредные выбросы и снизить зависимость от горючих ископаемых.

Также возможно установление системы управления отоплением, которая предотвращает избыточное потребление энергии и снижает выбросы газов. Хорошая изоляция здания и установка эффективных систем вентиляции также может снизить выбросы и улучшить качество воздуха в помещениях.

Наконец, работники и гости отеля могут принимать активное участие в сокращении выбросов, путем сокращения потребления энергии, переработки отходов и использования экологически чистых транспортных средств. Чем больше участие каждого, тем большим будет вклад отеля в снижение выбросов и сохранение окружающей среды.

Утилизация отходов является одной из важнейших экологических проблем в сфере гостиничного бизнеса.

Постоянно растущий поток туристов приводит к увеличению количества продуктов питания, упаковок, тары, бутылок и других отходов, которые требуют комплексной обработки и утилизации.

Несмотря на то, что в отелеведется сортировка мусора на разные виды отходов, такие как бумага, стекло, металл и пластик, проблема не решена полностью. Отсутствие своих систем утилизации отходов, а также недостаточность контроля за сторонними организациями, которые могут заниматься сбором и переработкой отходов, заставляет отели оставлять свои отходы на мусорных полигонах. Это создает

серьезную угрозу дикой природе, здоровью местных жителей и туристов.

Для решения проблемы утилизации отходов в гостиничном бизнесе необходимо в первую очередь проявлять экологическую ответственность и использовать экологически чистые материалы и технологии. Также важным мероприятием может быть создание собственных систем утилизации отходов в отеле или сотрудничество с местными организациями, занимающимися переработкой отходов. Важно также организовать обучение персонала принципам сортировки мусора и экологической ответственности. Только комплексный подход к решению проблемы утилизации отходов позволит сохранить окружающую среду и создать условия для устойчивого развития гостиничного бизнеса.

Водопотребление в отеле является серьезной экологической проблемой. Гостиничная промышленность потребляет огромное количество воды для различных целей – от привода систем отопления и кондиционирования воздуха до обеспечения услуг душа и уборки номеров. Кроме того, отель может использовать воду для полива зеленых насаждений, заполнения бассейнов и иных развлекательных объектов.

Такое высокое потребление воды приводит к тому, что в зоне размещения отеля исчезают резервуары, реки и озера, чтобы удовлетворить водопотребление отеля. Кроме того, использование воды для этих целей происходит на фоне недостатка ресурсов.

Отвечая на эту проблему, отели должны рассмотреть использование водосберегающей технологии, такой как регулируемые душевые головки, моделирование полива и использование биоразлагаемых моющих средств.

Такие методы не только сокращают водопотребление, но и ассоциируются с экономическими выгодами для отелей: сокращает водный счет и улучшает для гостей комфорт условий проживания.

Транспорт в отеле может стать серьезной экологической проблемой из-за высокой эмиссии выбросов углекислого газа и других загрязняющих веществ. Особенно это касается авиаперелетов, так как они являются одним из самых неблагоприятных способов транспортировки с точки зрения экологии.

Кроме того, отели могут использовать большое количество транспорта для перевозки гостей, особенно в туристических районах, что увеличивает количество выбросов и загрязнения окружающей среды.

Для снижения негативного воздействия транспорта на экологию в отеле могут использовать следующие меры:

- поощрять использование общественного транспорта, а также пользоваться электрическими и гибридными машинами;
- организовывать трансферы для гостей на более экологически чистых транспортных средствах;
- использовать местные продукты, чтобы сократить количество транспортировки пищевых продуктов из других районов;
- заменять традиционные виды освещения на энергоэффективные светодиодные лампы, что снижает потребление электроэнергии и, как следствие, количество выбросов парниковых газов.

Применение таких мер поможет снизить негативное воздействие транспорта на экологию и главное экологическую проблему в отеле, что будет способствовать более чистой и здоровой окружающей среде.

1. Аксенова, Г. И. Охрана окружающей среды и экологическая безопасность в сфере туризма и гостеприимства. – М.: Издательство МГСУ, 2017.
2. Барышева, Е. В. Гигиенические аспекты гостиничного обслуживания и рекомендации по их совершенствованию. – Челябинск: Челябинский государственный университет, 2015.
3. Воробьев, И. И. Санитарно-гигиенические требования и экологическая безопасность в гостиницах: учеб. пособие. – Воронеж: Воронежский государственный технический университет, 2016.
4. Долгих, Т. В. Экологическое образование и воспитание персонала в гостиничной сфере. – Иркутск: Издательство ИГЭУ, 2016.
5. Зимин, Г. В. Гостиницы и санатории: санитарно-гигиенические нормы и правила. – М.: Медицина, 2016.
6. Колотушкина, Л. А. Гостиничный комплекс как объект санитарно-гигиенического и экологического контроля. – М.: ПАТЭ, 2015.
7. Олейник, Е. Ю. Экологическая ситуация в гостиничных комплексах и вопросы совершенствования мероприятий по охране окружающей среды. – Ростов-на-Дону: Ростовский государственный экономический университет, 2017.
8. Росси, Ю. В. Проектирование и эксплуатация объектов гостиничного сервиса с учетом санитарно-гигиенических и экологических требований. – М.: КолосС, 2014.
9. Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 N 323-

ФЗ.

10. Федеральный закон «Об охране окружающей среды» от 10.01.2002 N 7-ФЗ.

11. Харченко, В. Ф. Гигиена труда и гостиничного обслуживания: учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2016.

12. Яшин, А. И. Исследование гостиничного сервиса с точки зрения экологической безопасности и комфортности для гостей и персонала. – Иркутск: Издательство ИГЭУ, 2015.

*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/vkr/346846>