МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И
ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

ФАКУЛЬТЕТ РЕСТОРАННО-ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Л.В. Крылова, Я.В. Дегтярева, Е.В. Куценко,
И.В. Кощавка, В.В. Дыбок

ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО

Учебно-практическое пособие по выполнению
выпускной квалификационной работы для обучающихся
по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
(Профиль: Гостинично-ресторанное дело)
очной и заочной форм обучения
(Электронный ресурс)

ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»
Донецк
2025

УДК [338:001.8]:640.4(075.8)
ББК 74.480.28я73+65.431/.432я73
Г72

Рекомендовано
Учебно-методическим советом Донецкого национального университета экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского
(протокол № 7 от 26.02.2025 г.)

Рецензенты:
докт. экон. наук, профессор И.А. Ангелина
(ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», каф. туризма)
канд. экон. наук, доцент А.В. Полякова
(ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», каф. сервиса и гостиничного дела)

Г72 Гостинично-ресторанное дело: учебно-практическое пособие по выполнению выпускной квалификационной работы для обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) очной и заочной форм обучения / Л.В. Крылова, Я.В. Дегтярева, Е.В. Куценко [и др.] – Донецк: ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2025. – 120 с. – Текст : электронный.

Учебно-практическое пособие предназначено для оказания помощи обучающимся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) очной и заочной форм обучения при выполнении выпускной квалификационной работы.

В учебно-практическом пособии даны требования к выполнению ВКР, критерии оценивания, а также представлена методика выполнения работы. Данное учебно-практическое пособие будет способствовать рациональной организации работы обучающихся и повышению качества выполнения выпускных квалификационных работ.

УДК [338:001.8]:640.4(075.8)
ББК 74.480.28я73+65.431/.432я73

© Коллектив авторов, 2025
© ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2025

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ…….. 4
ГЛАВА I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ……..……. 5
ГЛАВА II ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ…..…… 8
ГЛАВА III КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ ……. 21
ГЛАВА IV СОДЕРЖАНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ ……..… 25
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ…… 65
ПРИЛОЖЕНИЯ…… 69
Приложение А……..……...……. 69
Приложение Б…….....…… 71
Приложение В……...…… 73
Приложение Г……...…… 74
Приложение Д…….....…… 75
Приложение Ж……..…… 77
Приложение И…….....…… 77
Приложение К…….....…… 83
Приложение Л…….....…… 84
Приложение М…….....…… 92
Приложение Н…….....…… 95
Приложение П…….....…… 98
Приложение Р…….....…… 99
Приложение С…….....…… 100
Приложение Т…….....…… 101
Приложение У…….....…… 102
Приложение Ф…….....…… 103
Приложение Х…….....…… 103
Приложение Ц…….....…… 104
Приложение Ч…….....…… 104
Приложение Ш…….....…… 116
Приложение Щ…….....…… 117

ВВЕДЕНИЕ

Данное учебно-практическое пособие предназначено для оказания помощи студентам очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично-ресторанное дело) при выполнении выпускной квалификационной работы.

Выпускная квалификационная работа (ВКР) выполняется в форме дипломной работы обучающегося, которая представляет собой законченное исследование на заданную (выбранную) тему, свидетельствующее об умении обучающегося работать самостоятельно, применять стандартные методики расчетов и исследований, обобщать и анализировать фактический материал.

Цель ВКР:

- систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по направлению подготовки, применение этих знаний при решении конкретных организационных и управленческих задач;

- развитие навыков ведения самостоятельной работы и овладение методикой исследования при решении проблем и вопросов, разрабатываемых в ВКР;

- развитие умений обучающегося проектировать современные гостинично-ресторанные комплексы с учетом требований эстетики, эргономики, экономичности.

При решении практических вопросов обучающийся должен показать умение правильно применять полученные в процессе обучения теоретические знания, использовать для расчетов вычислительную технику, обосновывать организационно-управленческие и экономические решения, опираясь на современную литературу.

В ВКР обучающийся должен учитывать основные направления развития гостиничной и туристической отрасли, обеспечить применение и соблюдение норм и правил проектирования гостинично-ресторанных комплексов, использовать передовой мировой опыт в этом направлении, заложить условия для повышения эффективности производства на основе научно-технического прогресса.

ГЛАВА I
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1 Тематика выпускных квалификационных работ

Тематика ВКР должна быть актуальной, соответствовать современному уровню науки, техники и технологий, направленных на решение региональных и национальных потребностей и проблем развития определенной области экономической деятельности. Название темы должно быть кратким, четко и конкретно отражать цели и основное содержание работы, корреспондироваться в приказе ректора о закреплении тем и руководителей, на титульном листе работы, документах ГАК и приложении к диплому.

В названии ВКР, которое отмечается в бланке задания, приказе о закреплении темы, протоколе ГАК, зачетке обучающегося и в приложении к диплому не допускается использовать сокращения (аббревиатуры), кроме общепринятых.

2 Руководство выпускными квалификационными работами

Руководителями ВКР являются преподаватели выпускающей кафедры.

Руководитель готовит и выдает задание на работу, чем определяет круг вопросов, которые должны освещаться в ВКР. Утверждает и контролирует график выполнения ВКР.

Консультирует и организует работу обучающегося по всем вопросам дипломной работы, а также координирует работу по вопросам, которые относятся к компетенции привлеченных консультантов из разделов экономики и отдельных подразделов основной части ВКР.

Осуществляя общее руководство и поставив свою подпись в соответствующих графах текстовой части ВКР, несет ответственность за соблюдение действующих нормативных требований.

Готовит отзыв на ВКР с обязательной характеристикой целесообразности (актуальности) и обоснованности принятых обучающимся решений, определяет уровень его подготовки, эрудиции, творческого потенциала, степень самостоятельности в решении поставленных задач и соблюдение им календарного плана.

Поставив свою подпись на титуле и на задании ВКР, руководитель свидетельствует этим не только достаточное качество работы, но и надлежащий уровень самостоятельности обучающегося.

3 Консультация разделов выпускной квалификационной работы

Консультант консультирует обучающегося по соответствующим вопросам, проверяет правильность выполнения и оформления этих вопросов, удостоверяет своей подписью в соответствующей графе индивидуального задания на ВКР.

Для консультирования обучающегося по вопросам дизайна, безопасности жизнедеятельности, расчетам экономических показателей назначаются консультанты соответствующих кафедр, за которыми закреплены данные дисциплины.

Задания, которые выдаются консультантами, обязательно согласовываются с руководителем проекта.

4 Права и обязанности обучающегося

Обучающийся, выполнивший все требования учебного плана, допускается к выполнению ВКР. Он имеет право выбора темы ВКР из числа предложенных выпускающей кафедрой или может предложить свою тему с должным обоснованием целесообразности ее разработки и возможности выполнения.

Не позднее, чем за месяц до начала преддипломной практики обучающийся получает от руководителя и консультантов конкретную задачу на подбор и обработку необходимых материалов для выполнения ВКР.

Изменение темы ВКР возможно в исключительных случаях по личному заявлению выпускника и представлению заведующего кафедрой на основании выписки из протокола заседания выпускающей кафедры не позднее, чем за один месяц до начала государственной итоговой аттестации и оформляется приказом ректора.

ВКР – это самостоятельная (индивидуальная) квалификационная работа обучающегося. Ответственность за правильность принятых решений, обоснований, расчетов и качество оформления несет обучающийся - автор работы.

Обучающийся обязан разрабатывать тему ВКР с учетом перспективного развития отрасли, используя передовые достижения науки и техники, реализуя свои творческие замыслы.

Согласно установленному календарному плану обучающийся обязан своевременно подавать руководителю результаты работы над ВКР.

Текст ВКР проверяется на объем заимствований. Допустимый объем заимствования по программе бакалавриата составляет не менее 50 %. Текст ВКР обучающийся предоставляет руководителю на проверку первый раз не позднее, чем за 14 календарных дней до ГИА.

Если ВКР содержит оригинально текста менее 50 %, то она должна быть возвращена обучающемуся на доработку и пройти повторную проверку в течение 5 календарных дней со дня ее возврата, но не позднее, чем за 3 календарных дня до защиты ВКР.

ВКР подлежат внешнему рецензированию. Для проведения внешнего рецензирования ВКР направляется выпускающей кафедрой рецензенту из числа лиц, не являющихся преподавателями данной кафедры.

ГЛАВА II
ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

1 Оформление работы

При оформлении работы можно пользоваться рекомендациями стандарта ГОСТ 7.32–2001 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу.

Работа должна быть выполнена на писчей бумаге формата А-IV (210х297 мм), с помощью компьютерной техники на одной стороне белой бумаги.

В тексте должны быть четкие не расплывчатые линии, буквы, цифры и другие знаки. Все линии, буквы, цифры и знаки должны быть одного цвета - черными по всей работе.

Отдельные слова, формулы, знаки, которые вписывают в отпечатанный текст, должны быть черного цвета; плотность вписанного текста должна быть максимально приближена к плотности основного изображения.

Ошибки, описки и графические неточности допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же месте или между строками исправленного изображения компьютерным способом или от руки. Исправление должно быть черного цвета.

Фамилия, названия учреждений, организаций, фирм и другие имена в работе приводят на языке оригинала. Допускается транслитерировать имена собственные и приводить названия организаций в переводе на язык работы, с добавлением (при первом упоминании) оригинального названия.

Сокращение слов и словосочетаний в работе - согласно нормативам, действующим в библиотечном и издательском деле.

Подразделы должны иметь заголовки. Пункты и подпункты могут иметь заголовки. Заголовки структурных элементов работы необходимо располагать в середине строки и печатать (писать) прописными буквами жирным шрифтом без точки в конце, не подчеркивая.

Заголовки подразделов, пунктов и подпунктов работы необходимо начинать с абзаца и печатать строчными буквами, кроме первой прописной, не подчеркивая, без точки в конце.

Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту работы и равным пяти знакам.

Если заголовок состоит из двух позиций, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовке раздела не допускаются.

Расстояние между заголовком и последующим или предыдущим текстом должно быть не менее двух интервалов.

Расстояние между основаниями строк заголовка, а также между двумя заголовками принимают такими же, как в тексте.

Не допускается размещать наименование подразделов, а также пункта и подпункта в нижней части страницы, если после него расположена только одна строка текста.

Требования к оформлению ВКР

1. ВКР должна быть написана на русском языке.
2. Текст работы следует печатать на одной стороне листа белой бумаги формата А-IV с размерами полей: сверху – 20 мм, снизу – 20 мм, справа – 15 мм, слева 30 мм.
3. Шрифт 14, Times New Roman, обычный, цвет шрифта черный, полуторный интервал.
4. Таблицы в текстуальной части можно оформлять шрифтом 12 Times New Roman, обычным, черным.
5. Заголовки основной части работы (введение, названия разделов, выводы, список использованных источников) пишутся без отступа, без точки в конце и с прописной буквы.
6. Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками. Переносы в заголовках не допускаются.
7. Под заголовком основного раздела через 1 интервал печатается заголовок первого подраздела с малой прописной буквы, жирным шрифтом, по ширине страницы, с отступом 1,25 см., без точек. *Например:*

РАЗДЕЛ 1 НАУЧНОЕ ОБОСНОВАНИЕ КОНЦЕПЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА

1.1 Экономико-географическая характеристика региона деятельности предприятия гостинично-ресторанного хозяйства

8. Через один интервал печатается текст. Отступ с абзаца 1,25 см.

9. Новый раздел текста начинается с новой страницы.

10. Разделы и подразделы нумеруются арабскими цифрами.

11. Нумерация страниц проставляется вверху страницы справа арабскими цифрами. Нумерация страниц начинается с титульного листа, но номера страниц на титульном листе, задании и реферате не ставятся. Поэтому номера страниц появляются, только начиная с содержания.

2 Иллюстрации

Иллюстрации (чертежи, рисунки, графики, схемы, диаграммы, фотоснимки) следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все иллюстрации должны быть даны ссылки.

Название помещают под иллюстрацией. При необходимости под иллюстрацией помещают данные, которые ее объясняют. Иллюстрация обозначается словом «Рисунок», что вместе с названием иллюстрации помещается после поясняющих данных (рис. 2.1).

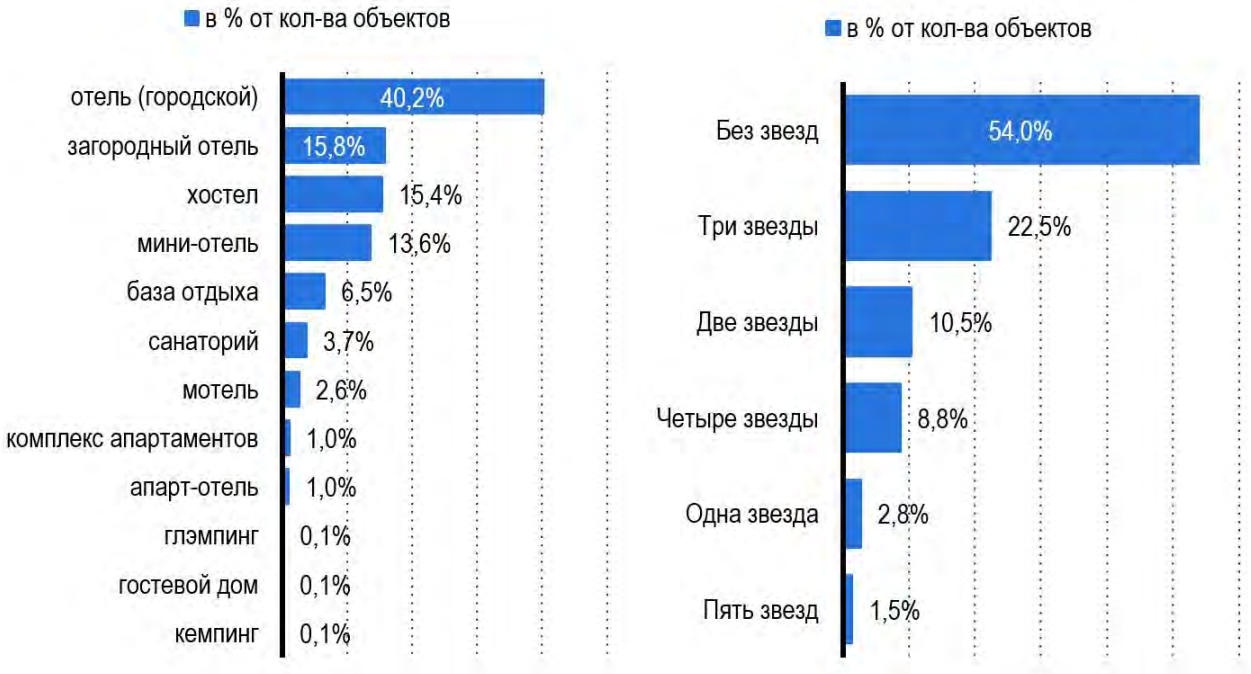


Рисунок 2.1 - Анализ рынка гостиничных услуг России в 2024 г.

Иллюстрации необходимо нумеровать арабскими цифрами в пределах раздела, за исключением иллюстраций, приводимых в приложениях.

3 Таблицы

Цифровой материал, как правило, оформляется в виде таблиц в соответствии с рисунком 2.12.

Горизонтальные и вертикальные линии, которые разграничивают строки таблицы, а также линии, ограничивающие таблицу слева, справа, снизу, можно не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей.

Таблица - _____ - _____
номер название таблицы

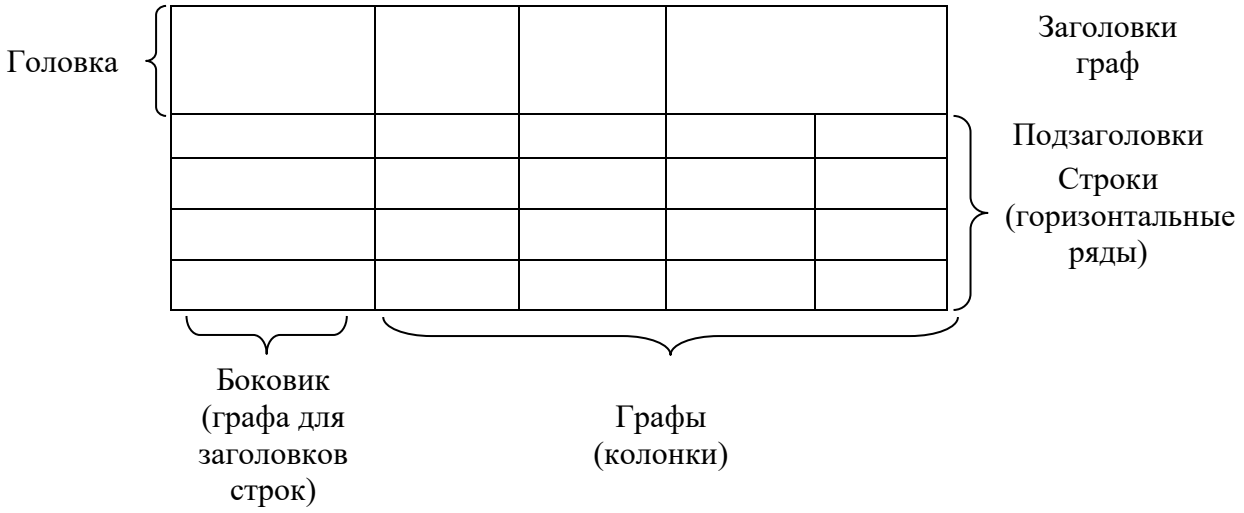


Рисунок 2.2 - Пример выполнения таблицы

Таблицу необходимо располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в тексте работы.

Таблицы нужно нумеровать арабскими цифрами в пределах раздела, за исключением таблиц, приводимых в приложениях. Номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой, например, таблица 2.1 - первая таблица второго раздела. Таблица должна иметь название, которое печатают строчными буквами, кроме первой прописной, и помещают над

таблицей. Название должно быть кратким и отражать содержание таблицы.

Если строки или графы таблицы выходят за формат страницы, таблицу делят на части, помещая одну часть под другой или рядом, или перенося часть таблицы на следующую страницу. При этом в каждой части таблицы повторяют ее головку и боковик.

При разделении таблицы на части допускается ее головку или боковики заменять соответственно номерами граф и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами графы или строки первой части таблицы.

Слово «Таблица ___» указывают один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями пишут: «Продолжение таблицы ___» с указанием номера таблицы.

Заголовки граф таблицы печатают с прописных букв, а подзаголовки со строчных, если они составляют одно предложение с заголовком.

Подзаголовки, имеющие самостоятельное значение, пишут с прописной буквы. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставят. Заголовки и подзаголовки граф указывают в единственном числе.

4 Перечисления

Перечисления, при необходимости, могут быть приведены внутри пунктов или подпунктов. Перед перечислениями ставят двоеточие.

Перед каждой позицией перечисления необходимо ставить строчную букву алфавита со скобкой, или, не нумеруя - дефис (первый уровень детализации).

Для дальнейшей детализации перечисления следует использовать арабские цифры со скобкой (второй уровень детализации).

Перечисления первого уровня детализации печатают строчными буквами с абзаца, второго уровня - с отступом относительно месторасположения перечня первого уровня.

5 Примечания

Примечания помещают в работе при необходимости пояснения содержания текста, таблицы или иллюстрации.

Примечания располагают непосредственно после текста, таблицы, иллюстрации, к которым они относятся.

Одно примечание НЕ нумеруют. Слово «Примечание» печатают с прописной буквы, курсивом, в той же строке дают текст примечания.

Пример.

Примечание. Фирменные (авторские) блюда учитываются в числе блюд основных групп.

6 Образцы оформления структурных элементов ВКР

Образцы оформления титульного листа и задания для бакалавров представлены на страницах 14 – 17.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

Факультет _____ресторанно-гостиничного бизнеса_____

Кафедра __сервиса и гостиничного дела_____

ДОПУСКАЕТСЯ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой _____
_____
(подпись)
«_____» _____ 20__ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
(Профиль: Гостинично-ресторанное дело)

на тему:

_____

_____

Автор, студент(ка) группы _____ _____ _____
(подпись) (инициалы, фамилия)

Руководитель_____ _____ _____ _____
(ученая степень, ученое звание, должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

Консультанты
по разделам: _____ _____ _____ _____
(ученая степень, ученое звание, должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

_____ _____ _____ _____
(ученая степень, ученое звание, должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

_____ _____ _____ _____
(ученая степень, ученое звание, должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

Донецк
20__ г.

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

Факультет _____ресторанно-гостиничного бизнеса_____

Кафедра _____сервиса и гостиничного дела_____

Направление подготовки __43.03.03 Гостиничное дело_____

Профиль Гостинично-ресторанное дело_____

УТВЕРЖДАЮ
Зав. кафедрой _____
_____
(подпись)
«_____» _____ 20__ г.

ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ

_____

(фамилия, имя, отчество)

_____

(группа)

1. Тема выпускной квалификационной работы: _____

_____

_____

Научный руководитель_____
(фамилия, имя и отчество, ученая степень, ученое звание)

Утверждено приказом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ» от « «____20__ г. № _____

2. Срок представления студентом ВКР _____20__г.

3. Исходные данные к ВКР _____

4. Содержание текстуальной части (перечень вопросов, которые необходимо разработать):

1. Научное обоснование концепции деятельности предприятия гостинично-ресторанного хозяйства.

1.1. Экономико-географическая характеристика региона деятельности предприятия гостинично-ресторанного хозяйства

1.2. Характеристика рынка предприятий гостинично-ресторанного хозяйства выбранного сегмента

1.3. Обоснование типологии и специализации предприятия гостинично-ресторанного хозяйства

2. Организационно-управленческая деятельность предприятий гостинично-ресторанного хозяйства

2.1. Организация объектов инфраструктуры и сервисное обслуживание

2.2. Моделирование номерного фонда и приемно-вестибюльной группы

2.3. Моделирование производственного процесса службы питания

2.4. Предложения по дизайну

2.5. Управление предприятием гостинично-ресторанного хозяйства

2.6. Безопасность жизнедеятельности

3. Экономическое обоснование деятельности предприятия гостинично-ресторанного хозяйства

Выводы

Список использованных источников

Приложения

5. Перечень графического материала (с точным указанием обязательных иллюстраций)

1. План-схема приемно-вестибюльной группы помещений или номерного фонда_____

2. План-схема ресторанной группы помещений_____

3. Интерьер помещения _____

6. Консультанты разделов ВКР:

Название раздела	Фамилия, инициалы и должность консультантов	Подпись консультантов	Дата выдачи задания
Предложения по дизайну			
Безопасность жизнедеятельности			
Экономическое обоснование деятельности предприятия ГРХ			

7. Дата выдачи задания «__»_____ 20__ г.

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

№ з/п	Название этапов ВКР	Срок выполнения этапов ВКР	Примечание
1	Научное обоснование концепции деятельности предприятия ГРХ		
2	Организационно-управленческая деятельность предприятий ГРХ		
	2.1 – 2.3 Организационная часть		
	2.4 Предложения по дизайну		
	2.5 Управленческая часть		
	2.6 Безопасность жизнедеятельности		
3	Экономическое обоснование деятельности предприятия ГРХ		
	Оформление ВКР		
	Рецензирование и допуск к защите		
	Защита		

Обучающийся _____ _____
(подпись) (инициалы, фамилия)

Научный руководитель _____ _____
(подпись) (инициалы, фамилия)

РЕФЕРАТ

Место расположения средства размещения:	
Тип средства размещения:	
Полное название средства размещения и его категория:	
Режим функционирования (круглогодичный, сезонный):	
Объекты внутренней инфраструктуры:	
Общее количество номеров:	
Общее количество койко-мест:	
Количество этажей средства размещения:	
Услуги питания (ПРХ, режим работы, вместимость, дополнительные услуги питания):	
Доходы	
Чистая прибыль	
Рентабельность	
Срок окупаемости	

Реферат должен лаконично отразить имеющиеся в ВКР данные и позволить быстро составить предварительное мнение о работе.

Содержание реферата должно отражать тему ВКР, а также результаты исследований, проведенных в работе.

В завершении реферата следует охарактеризовать структуру работы, перечислить количество встречающихся в работе рисунков, таблиц, диаграмм и прочих приложений. Приводится количество литературных источников. Также обязательно указывается общий объем ВКР в страницах.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
ВВЕДЕНИЕ	
НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	
Раздел 1 НАУЧНОЕ ОБОСНОВАНИЕ КОНЦЕПЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА	
1.1 Экономико-географическая характеристика региона деятельности предприятия гостинично-ресторанного хозяйства	
1.2 Характеристика рынка предприятий гостинично-ресторанного хозяйства выбранного сегмента	
1.3 Обоснование типологии и специализации предприятия гостинично-ресторанного хозяйства	
Раздел 2 ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА	
2.1 Организация объектов инфраструктуры и сервисное обслуживание	
2.2 Моделирование номерного фонда и приемно-вестибюльной группы	
2.3 Моделирование производственного процесса службы питания	
2.4 Предложения по дизайну	
2.5 Управление предприятием гостинично-ресторанного хозяйства	
2.6 Безопасность жизнедеятельности	
Раздел 3 ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА	
ВЫВОДЫ	
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	
ПРИЛОЖЕНИЯ	

ГЛАВА III
КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Защита ВКР проводится на открытом заседании ГАК. Заседание проводится председателем ГАК.

Заседание ГАК считается правомочным, если в нем принимают участие не менее двух третей от числа лиц, входящих в состав комиссии.

Защита проводится с личным присутствием обучающегося. При возможности на защите может присутствовать научный руководителя ВКР и рецензент.

На защите ВКР обучающийся выступает с кратким докладом (до 15 минут) по теме работы. Выступление должно отражать актуальность темы исследования, его цель и задачи, степень изученности проблемы, структуру работы и полученные выводы. Выступление может иллюстрироваться презентацией и/или раздаточным материалом для членов ГАК и, при необходимости, для других присутствующих на защите.

После выступления обучающегося, члены ГАК или иные присутствующие на защите лица задают ему вопросы по его работе или по затронутым в ней проблемам. Далее председатель ГАК знакомит с содержанием отзыва научного руководителя и рецензии, а в случае присутствия на заседании ГАК научного руководителя и рецензента, предоставляет возможность им выступить самостоятельно. Обучающемуся предоставляется возможность ответить на замечания, приведенные в отзыве и рецензии, а также сделанные в ходе защиты членами ГАК.

Оценка ВКР включает:

- оценку качества выполненной работы;
- оценку качества защиты работы.

Оценка качества выполненной ВКР включает:

1. Актуальность, обоснованность проблемы исследования и темы работы – ориентация ВКР на решение актуальных практических проблем (задач) в сфере профессиональной деятельности. Предполагает оценку степени убедительности оснований, побудивших обучающегося выбрать данную задачу для изучения ее по конкретному предприятию, организации, учреждению.

2. Уровень обоснованности решений базируется на уровне теоретической проработки проблемы (задачи), методической грамотности проведенных исследований и достаточности, качестве обоснования предлагаемых решений.

Оценка уровня теоретической проработки проблемы предполагает оценку широты и качества использованных в работе источников информации, логики изложения материала, теоретического обоснования возможных решений проблемы.

Оценка методической грамотности проведенных исследований основана на оценке обоснованности применяемых методик исследования, информационной адекватности, а также правильности использования выбранных методов и методик анализа.

Достаточность и качество обоснования предлагаемых решений оценивается по глубине проработки рассматриваемых в работе вопросов, грамотности аргументации в изложении решений.

3. Научный уровень работы отражают качество, глубина, корректность и достоверность выполненных в ВКР теоретических и экспериментальных исследований, расчетов, испытаний, опытов, степень обоснованности принятых при этом допущений, степень глубины и полноты анализа полученных теоретических, расчетных и экспериментальных результатов, достоверность и обоснованность сделанных при этом теоретических и практических выводов, а также направления использования современных информационно-вычислительных и программных средств и комплексов, информационных и моделирующих технологий, методик организации и проведения экспериментов.

4. Практическая значимость выполненной ВКР оценивается исходя из возможности практического применения полученных теоретических, расчетных и экспериментальных результатов.

5. Качество оформления работы оценивается по качеству оформления ВКР в целом, графических и иллюстративных материалов, степени соблюдения в них современных нормативных требований, а также по грамотности изложения текстовых материалов, правильности подготовки сопроводительной документации.

6. Оценка научного руководителя ВКР.

7. Высокий уровень научно-технической и творческой активности выпускника, выраженный в результативной научной работе: опубликовании материалов ВКР в различных изданиях,

отчетах о НИР, оформлении заявок и патентов на изобретения, подготовке конкурсных работ, отмеченных медалями или дипломами и т.п., является фактором, повышающим оценку качества выполненной ВКР.

Оценка качества защиты ВКР включает:

1. Качество доклада оценивается исходя из формы его представления и содержания. Степень свободы и уверенности изложения материала, способность выпускника выделить научную и практическую ценность выполненных исследований, умение использовать графический, иллюстративный материал служат основой для оценки формы представления доклада.

Соответствие доклада содержанию работы, полнота, аргументированность и логическая последовательность изложения содержания ВКР, обоснование используемых методов решения, полученных результатов, практических рекомендаций, выводов, доказательство их корректности, достоверности и практической значимости позволяют судить об уровне содержания доклада.

2. Качество ответов на вопросы оценивается по правильности, четкости, полноте и обоснованности ответов, умения лаконично и точно сформулировать свои мысли, используя при этом необходимую научную терминологию.

3. Поведение на защите ВКР отражают: степень адекватности восприятия, правильность и полнота ответов на поставленные вопросы.

Критерии оценки ВКР:

«Отлично» (90-100 баллов**)** – ВКР выполнена на актуальную тему, в ней приведен анализ исследуемой проблемы; предоставлены результаты собственных исследований; отражены научно-обоснованные результаты исследования. Работа выполнена с использованием компьютерных технологий, компьютерных программ или собственных программных продуктов.

«Хорошо» (80-89 баллов) – ВКР и ее защита отвечает признакам оценки «отлично». Выявлен широкий профессиональный кругозор выпускника, его умение логично мыслить. Однако в ответах допускаются неточности, которые не изменяют сущности вопроса.

«Хорошо» (75-79 баллов) – ВКР и ее защита отвечает признакам оценки «хорошо». Выпускник в процессе защиты проявляет широкий профессиональный кругозор, умение логично мыслить. В ответах допускаются неточности, которые не изменяют сущности вопроса.

«Удовлетворительно» (70-74 балла) – ВКР и ее защита, главным образом, отвечают тем требованиям, которые предъявляются к знаниям основного фактического материала. Однако в ответах недостаточно точно формулируются причинно-следственные связи между явлениями и процессами, оперирование фактами происходит на уровне запоминания. Наглядное сопровождение работы подготовлено на достаточном уровне.

«Удовлетворительно» (60-69 баллов) – ВКР и ее защита, главным образом, отвечают тем требованиям, которые предъявляются к знаниям основного фактического материала. Однако в ответах недостаточно точно формулируются причинно-следственные связи между явлениями и процессами, оперирование фактами происходит на уровне запоминания. Наглядное сопровождение работы недостаточно. Выступление выпускника было не четким; доклад подготовлен в упрощенной форме.

«Неудовлетворительно» (36-59 баллов) – ВКР и ее защита не отвечают предъявляемым требованиям. Выпускник не знает большей части фактического материала, не умеет устанавливать причинно-следственные связи между явлениями и процессами, заучив материал без его осознания.

ГЛАВА IV
СОДЕРЖАНИЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

РАЗДЕЛ 1 НАУЧНОЕ ОБОСНОВАНИЕ КОНЦЕПЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА

1.1 Экономико-географическая характеристика региона деятельности предприятия гостинично-ресторанного хозяйства

1.2 Характеристика рынка предприятий гостинично-ресторанного хозяйства выбранного сегмента

1.3 Обоснование типологии и специализации предприятия гостинично-ресторанного хозяйства

1.1 Экономико-географическая характеристика региона деятельности предприятия гостинично-ресторанного хозяйства

Данный подраздел носит общетеоретический характер. В нем на основе изучения работ отечественных и зарубежных авторов, а также статистических данных студент должен изложить сущность исследуемой проблемы, рассмотреть различные подходы к ее решению, дать им оценку, обосновать и изложить собственные позиции.

Необходимо изучить перспективу развития гостиничной индустрии в данной стране (регионе, городе). Обосновать необходимость проектирования нового объекта размещения или усовершенствования организационно-управленческой деятельности уже действующего предприятия гостинично-ресторанного хозяйства.

Представить краткую характеристику населенного пункта, в котором планируется проектировать гостиничное предприятие: географическое расположение, историческая справка, административное деление, население, промышленность, инфраструктура, социальная сфера, культура и искусство.

Экономико-географическая характеристика региона деятельности ГРК позволяет определить основные направления и уровень развития сферы гостеприимства, туризма, общественного питания, торговли.

Внешнее окружение оказывает влияние на проект, как через предприятие, так и непосредственно. Причем, чем больше масштаб проекта, тем сильнее влияние на него факторов внешнего окружения.

В экономико-географической характеристике может быть освещено следующее:

- климатические и географические условия данного региона;
- экономическая характеристика района, города, в котором предполагается строительство проектируемого предприятия;
- политические условия (политическая стабильность, поддержка проекта правительством и т. д.);
- правовые условия (законы и нормативные акты, права собственности и т. д.);
- уровень развития туризма в данном регионе;
- факторы инфраструктуры;
- культурные условия;
- социальные условия (уровень жизни, уровень образования, отношение местного населения к проекту и т. д.);
- наличие в данном регионе предприятий ГРХ.

1.2 Характеристика рынка предприятий гостинично-ресторанного хозяйства выбранного сегмента

Раскрытие этого вопроса предусматривает проведение комплексного исследования рынка предприятий ГРХ определенного региона. На основании всестороннего анализа ситуации следует разработать концепцию объекта гостинично-ресторанной деятельности, при реализации которой предприятие сможет достичь максимальной доходности.

Обоснование работы предполагает исследование региона деятельности будущего гостинично-ресторанного комплекса (ГРК) и обоснование его концепции:

- анализ рынка гостиничных услуг в данном регионе;
- анализ конкурентной среды;
- анализ потребности в гостиничных услугах в районе строительства ГРК;
- анализ объема и структуры текущего и прогнозируемого спроса на гостиничные услуги с учетом его сезонности;
- анализ факторов, определяющих динамику спроса на гостиничные услуги;

- прогнозирование емкости рынка, его конъюнктуры и сегментации.

Источником информации могут быть экономические показатели развития региона и показатели хозяйственной деятельности предприятий ГРХ, статистическая отчетность, приказы, распоряжения, результаты наблюдений, опросов, которые осуществляет студент при выполнении дипломного проекта.

Особое значение имеет правильное обобщение накопленного фактического материала, группировка и обработка данных, на основе которых производится квалифицированный анализ, и обосновываются предложения.

Характеристику регионального рынка гостинично-ресторанного хозяйства следует осуществлять по следующей схеме (рис. 1.3).

Четкое понимание рынка гостиничных услуг крайне важно для предприятий, которые собираются на него выйти. Рынок предприятий гостинично-ресторанного хозяйства - это совокупность всех предприятий, работающих в данной сфере. Исследование рынка гостинично-ресторанных услуг необходимо для выявления потенциальных конкурентов, посредников, потребителей, что очень важно для будущей успешной деятельности предприятия.

При характеристике рынка гостинично-ресторанных услуг следует учитывать, что:

- основным объектом купли-продажи являются услуги;

- между производителями и покупателями услуг существуют посреднические звенья и структуры, обеспечивающие связь между спросом и предложением;

- спрос на гостинично-ресторанные услуги отличается рядом особенностей (разнообразием потребителей по материальным возможностям, возрасту, ценностным ориентирам, мотивам и т.д.);

- предложение гостинично-ресторанных услуг характеризуется разнообразием по типам средств размещения, ценовым параметрам, по уровню качества предлагаемых услуг.

Сегментация рынка — процесс деления рынка на разные группы потребителей, для каждой из которых могут требоваться отличающиеся продукты или маркетинговые комплексы (marketing-mix).

По укрупненным признакам возможны три варианта сегментации:

1) сегментация рынка по группам потребителей;



Рисунок 1.3 - Алгоритм исследования регионального рынка ГРХ.

2) сегментация рынка по параметрам продукции;

3) сегментация рынка по основным конкурентам.

Наиболее универсальным и обобщающим является первый из трех перечисленных вариантов - сегментация по группам потребителей.

Существует ряд способов разделения потребителей на сегменты. Сначала представляют все население в целом, а затем с помощью наблюдений анализируют поведение определенных людей, систематизируя полученные характеристики.

Сегментация рынка гостиничных услуг проводится по следующим признакам:

- культурно-географические,
- социально-экономические,
- психоповеденческие,
- демографические.

Каждый из этих признаков имеет свои особенности, которые необходимо учитывать при анализе рынка.

Основными сегментами гостиничного рынка являются сегменты, выделенные по возрасту потребителей. К ним относят:

- потребители - молодежь;
- потребители среднего возраста;
- потребители «третьего возраста».

Кроме того, можно проводить сегментацию туристского рынка с использованием комбинации признаков, включая мотивы, стереотипы поведения, структуру расходов потребителя и др.

SWOT-анализ внутренней среды предприятия ГРХ

Анализ внутренней и внешней среды предприятия ГРХ - это средство преобразования базы данных, полученных в результате анализа среды, в план деятельности предприятия.

Для решения поставленной задачи рекомендуется использовать SWOT-анализ (изучает положение бизнес-единицы на рынке относительно конкурентов).

SWOT - анализ является универсальным аналитическим инструментом, который проводится на основе анализа всех структурных и функциональных направлений деятельности предприятия ГРХ и используется как общий инструмент на предварительных стадиях принятия решений.

Использование SWOT-анализа в маркетинге имеет место для определения проблем и возможностей организации на рынке и расширения возможностей взаимодействия с внешней средой. SWOT-анализ – это экспертиза внутренних сил (*strengths*) и слабостей (*weakness*) организации и возможностей (*oportunities*) и угроз (*threats*) внешней среды.

Прежде всего, следует определиться с сильными и слабыми сторонами предприятия ГРХ и заполнить таблицу 1.1.

Таблица 1.1 – Оценка сильных и слабых сторон предприятия ГРХ

Сильные стороны	**Слабые стороны**
1.	1.
2.	2.
…	…

Затем необходимо оценить возможности и угрозы для предприятия ГРХ и заполнить таблицу 1.2.

Таблица 1.2 – Оценка возможностей и угроз для предприятия ГРХ

Возможности	**Угрозы**
1.	1.
2.	2.
…	…

После того как составлен конкретный список слабых и сильных сторон организации, а также угроз и возможностей, следует перейти к этапу установления связей между ними. Для установления этих связей составляется матрица SWOT (Таблица 1.3), которая имеет следующий вид:

Таблица 1.3 – SWOT - анализ предприятия ГРХ

	Возможности 1. 2.	**Угрозы** 1. 2.
Сильные стороны 1. 2.	ПОЛЕ **«СИВ»**	ПОЛЕ **«СИУ»**
Слабые стороны 1. 2.	ПОЛЕ **«СЛВ»**	ПОЛЕ **«СЛУ»**

1.3 Обоснование типологии и специализации предприятия гостинично-ресторанного хозяйства

Обоснование типологии и специализации предприятия гостинично-ресторанного хозяйства осуществляется с использованием статистических данных или методов социологических исследований.

Анализ целевой аудитории предприятия ГРХ состоит в составлении портрета потребителей, сегментации рынка гостинично-ресторанных услуг определенного регионального сегмента, определении потребностей и желаний потребителей, их культуры потребления, оценки конкурентных преимуществ и недостатков основных предприятий ГРХ, оценка каналов коммуникаций.

Для достижения поставленной цели может быть предложена следующая структура исследования:

- проведение глубинных интервью, что позволит сегментировать целевую аудиторию;
- выявление качественных характеристик сегментов;
- проведение личных интервью, что позволит оценить сегменты по количественным характеристикам,
- проведение телефонных интервью для оценки качественных и количественных характеристик потребителей, которые не самостоятельно принимают решение о посещении заведений ГРХ.

В результате проведенного анализа выявляем целевую аудиторию по профилям:

- по целям приезда;
- по возрасту;
- по социальному статусу;
- по месту проживания;
- по предпочитаемым дополнительным услугам.

Пример портрета потенциального потребителя приведен в таблице 1.4.

В конце раздела необходимо четко определить тип предприятия гостинично-ресторанного хозяйства, его специализацию, категорийность, режим работы, мощность, тип и количество мест предприятий питания.

Таблица 1.4 – Пример портрета потенциального потребителя

Возраст	**возраст, пол, место проживания:** Мужчина 35-40 лет, проживающий в крупных городах Российской Федерации **семейный статус:** Женат, есть дети
Род деятельности	**социальный статус:** Менеджер среднего звена **частота приездов:** Приезжает в Донецк 1 раз в год на 2-3 дня, останавливается в гостиницах **цель поездки:** Деловая поездка по бизнесу, встреча с партнерами / участие в конференциях
Образование	**базовое образование:** Высшее экономическое, полученное в государственном вузе
Экономическое положение	**среднемесячный доход:** 70000-100000 руб. **стоимость номера:** Средняя стоимость номера - 2500 руб. / сутки, минимальная - 500 руб. / сутки, максимальная - 7500 руб. / сутки **средний чек в ресторане:** Ходит в ресторан в основном с партнерами, средний чек на человека – 700-800 руб.
Как воспринимается услуга заведения ГРХ	**базовая ценность:** Высокий уровень сервиса, основанный на уважении и заботе. **готовность к дополнительным расходам:** Частично готов (58% респондентов)
Дополнительные услуги	**в гостинице:** спа-центр, спорт-зал, бассейн, зал переговоров, бизнес-центр **дополнительные интересы в городе:** Театры, музеи, спортивные клубы, рестораны, сувениры

РАЗДЕЛ 2 ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО ХОЗЯЙСТВА

2.1 Организация объектов инфраструктуры и сервисное обслуживание

2.2 Моделирование номерного фонда и приемно-вестибюльной группы

2.3 Моделирование производственного процесса службы питания

2.4 Предложения по дизайну (задание выдает консультант)

2.5 Управление предприятием гостинично-ресторанного хозяйства

2.6 Безопасность жизнедеятельности (задание выдает консультант)

2.1 Организация объектов инфраструктуры и сервисное обслуживание

Понятие инфраструктуры в гостиничном предприятии охватывает все услуги и сервисы, которые клиент может получить в дополнение размещения в гостиничном номере (рестораны, кафе, бары, конференц-площади, SPA, магазины и т.д.). Объекты инфраструктуры отеля должны не только работать на имидж объекта, но и стать стабильным источником дохода. Так, по данным экспертов, в гостиницах сегмента 4-5 звезд около 50-70% финансового потока генерируют гостиничные номера, остальные 50-30% - дополнительные услуги и сервисы. Отклонения в ту или иную сторону продиктованы категорией объекта, расположением, количеством точек F & B, размером фитнес-зоны и тому подобное. Основными элементами инфраструктуры, предоставляющих большую часть доходов, являются предприятия ресторанного хозяйства и конференц-площади. Гораздо меньший доход поступает от дополнительных услуг, служб сервиса (трансфер, услуги переводчика, прачечной, пр.)

Размер и масштабы гостиничного объекта не всегда прямо соотносятся с площадью инфраструктуры, хотя обычно, чем больше отель, тем больше вероятность, что он будет представлять широкий спектр услуг.

Важнейшим фактором является позиционирование отеля и то, какие услуги и сервисы необходимы, чтобы удовлетворить требования целевой аудитории.

Следует описать какими объектами инфраструктуры будут обеспечиваться потребности целевой аудитории, в т.ч. описать особенности функционирования всех предприятий питания в гостиничном комплексе.

К основным факторам, которые имеют непосредственное влияние на состав инфраструктуры, эксперты относят расположение и специализацию гостиничного предприятия. В зависимости от того, курортный это отель или бизнес-отель, будет отличаться состав и мощность объектов инфраструктуры. Так, курортный отель для туристов и отдыхающих должен предоставлять больше услуг и сервисов, которые будут обеспечивать комфортное пребывание постояльцев. Задачей в этом случае является создание всех условий для того, чтобы у постояльцев не возникало необходимости покидать пределы отеля.

Необходимо указать особенности специализации предприятия и специфические элементы инфраструктуры, связанные с этой специализацией. Чем выше категория отеля, тем разнообразнее и оригинальнее должны быть услуги (см. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18 ноября 2020 г. № 1853 (в редакции постановлений Правительства Российской Федерации от 01.04.2021 № 519, от 20.03.2024 № 341, от 27.12.2024 № 1951); Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации средств размещения» от 27 декабря 2024 г. № 1951).

Особое внимание необходимо уделить анализу внешних потребителей, так как основные элементы инфраструктуры отеля - предприятия F & B, конференц- или бизнес-зона, реже SPA и фитнес - могут обслуживать не только потребности постояльцев, но и работать на внешний рынок. Таким образом, район расположения отеля может повлиять на емкость и мощность объектов инфраструктуры.

Инфраструктурные составляющие гостиничного предприятия оформляем в виде таблицы 2.1.

Таблица 2.1 - Состав инфраструктуры гостиничного предприятия для потребителей гостиничных услуг.

Объект инфраструктуры	Описание объекта инфраструктуры
1	2
В здании гостиницы	
Многофункциональный зал	Универсальный зал для проведения различных культурно-массовых мероприятий и конференц-мероприятий. Максимальная вместимость зала - 150 мест. Это многофункциональный комплекс, позволяющий проводить презентации, конференции, рабочие совещания с использованием системы управления функциональными возможностями и различными параметрами (звук, освещение, связь и т.д.) с единого диспетчерского пульта. Реализована возможность проведения развлекательных мероприятий. Основные системы конференц-зала: системы отображения информации, система озвучивания, коммутационное оборудование, система управления, видеоконференцсвязь, дополнительное оборудование. Расположен на 1 этаже здания.
……	…….
На прилегающей территории	
Спортивная площадка	Территория оборудована для проведения спортивных игр (футбол, баскетбол, волейбол и т.д.).
……	…….

Характеристика основных и дополнительных услуг

При разработке основных и дополнительных услуг гостиницы следует учитывать категорию отеля, его специализацию и мощность.

Определить обязательные услуги для данной категории отеля. Предоставить перечень основных и дополнительных услуг гостинично-ресторанного комплекса, определить платные и бесплатные услуги. Смоделировать процессы предоставления этих услуг: время действия услуги, возможность бронирования, место и технологию предоставления, определения ответственного персонала. Информацию предоставить в виде таблицы 2.2.

Таблица 2.2 – Основные и дополнительные услуги гостиничного предприятия

Название услуги	Статус услуги	Наличие оплаты за услугу	Время действия услуги	Возможность бронирования	Место предоставления услуги	Характеристика услуги	Ответственный персонал
1	2	3	4	5	6	7	8
Размещение	основная	оплачиваемая	круглосуточно	да	Номера гостиницы (2,3,4 этажи)	Предоставляется в номерах с одноместным, двухместным, трехместным и четырехместным размещением. Стоимость проживания зависит от вместимости номера и уровня комфорта.	СПиР, Housekeeping Department
Услуги столовой	дополнительная	оплачиваемая	с 8.00 до 20.00	нет	1 этаж гостиницы	Жителям гостиницы и внешним потребителям предоставляется возможность питания со свободным выбором блюд во время завтрака, обеда, ужина.	Служба питания
…	…	…	…	…	…	…	…

В первом столбце таблицы предоставить перечень услуг в порядке их значимости для гостиничного комплекса (сначала разместить основные услуги). Статус услуги - основная или дополнительная.

Размер оплаты за услугу определяется собственной ценовой политикой предприятия.

В столбце «Время действия услуги» следует указать период (определенный промежуток времени, определенный сезон или круглогодичное предоставление услуги) и время предоставления услуги в течение суток.

Местом оказания услуг могут быть любые объекты инфраструктуры гостиничного предприятия или отдельные помещения.

В столбце «Характеристика услуги» следует кратко описать услугу и особенности ее выполнения в гостиничном предприятии.

Ответственным персоналом может быть персонал определенной службы комплекса или сотрудники объекта инфраструктуры, который расположен в арендованных помещениях или на территории гостиничного предприятия.

2.2 Моделирование номерного фонда и приемно-вестибюльной группы

Для эффективной планировочной организации все помещения отеля группируют по функциональным признакам, позволяющие организовать между ними четкие технологические взаимосвязи, которые соответствуют санитарно-гигиеническим и противопожарным и технологическим требованиям при эксплуатации гостиницы.

Согласно требованиям СП 257.1325800.2020 "Здания гостиниц. Правила проектирования" в состав гостиниц могут входить следующие функциональные группы помещений и службы: приемно-вестибюльная, жилая, культурно-досуговая, физкультурно-оздоровительная, медицинская, предприятия бытового обслуживания и торговли, предприятия питания, помещения деловой деятельности, администрации и службы эксплуатации, помещения обслуживания, встроенно-пристроенных предприятий и учреждений.

Наличие жилой и приемно-вестибюльной групп помещений является обязательным. Состав дополнительных помещений, которые повышают комфорт гостиницы, не нормируется и принимается согласно заданию.

В случае расположения помещений гостиниц в составе многофункциональных зданий, а также в случаях блокировки помещений гостиниц с другими предприятиями и учреждениями, гостиницы должны быть планировочно отделены, изолированы и обеспечены самостоятельными входами и коммуникациями (вертикальными и горизонтальными).

Пример функциональной структуры гостиничного предприятия, приведен на рис. 2.1. На данной схеме необходимо определить функциональную взаимосвязь между отдельными группами помещений с указанием коммуникационных связей между ними.

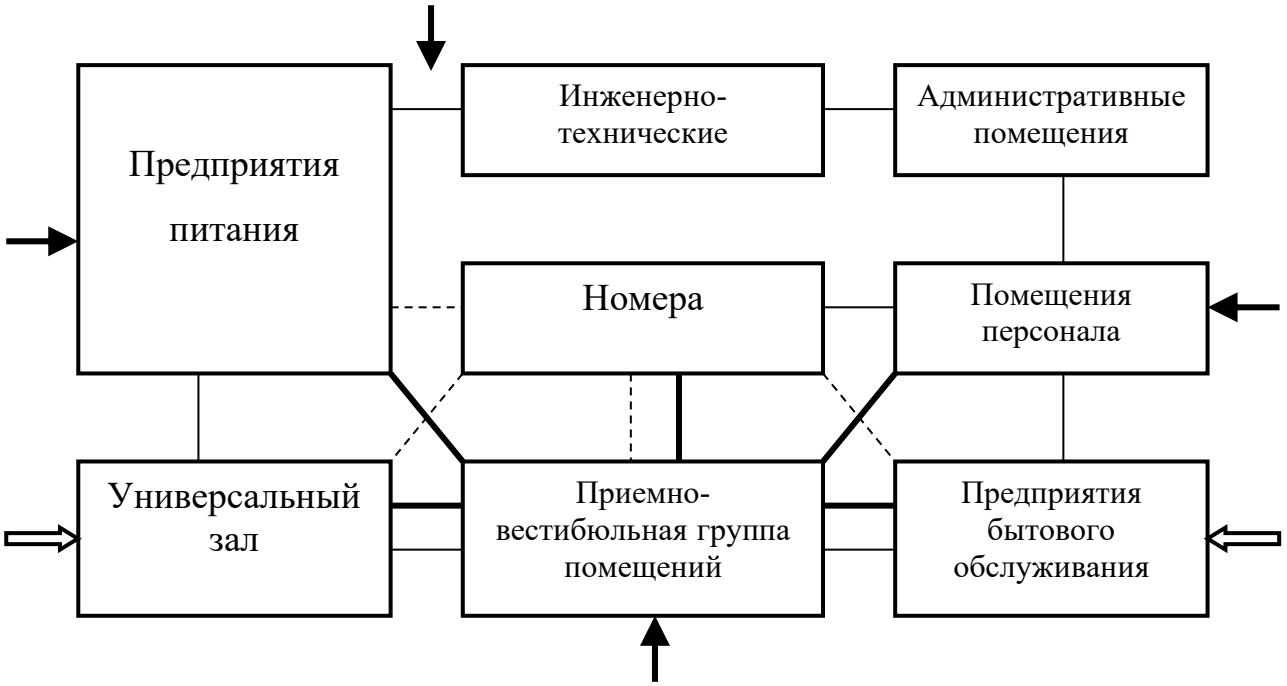


Рисунок 2.1 – Функциональная схема гостиницы.

Жилая часть зданий гостиниц (номерной фонд) должна быть функционально и планировочно отделена. Номера должны располагаться в зоне минимального влияния шума, производимого транспортом и инженерным оборудованием гостиницы, а также быть изолированными от шумов и запахов из производственных помещений предприятий питания. В жилых помещениях гостиниц не должны нарушаться гигиенические нормативы физических, химических и биологических факторов, которые создаются источниками, размещенными во встроенных общественных помещениях.

Размещение жилых помещений в подземных, подвальных и цокольных этажах не допускается.

Перечень наименований номеров, их площадей и основные требования по их проектированию в соответствии с категорией отеля предоставлены в СП 257.1325800.2020 "Здания гостиниц. Правила проектирования". В разделе дать характеристику номерного фонда в виде таблицы (пример оформления характеристики номерного фонда гостиницы категории 1 * предложен в табл. 2.2).

Номера могут быть спроектированы в составе одной жилой комнаты и санитарного узла или дополняться прихожей, гардеробной.

Таблица 2.2 – Характеристика номерного фонда гостиницы

Наименование номеров	Типы номеров			% номеров каждого типа	Количество номеров
	Количество комнат	Количество мест	Жилая площадь, $м^2$, не менее		
1	2	3	4	5	6

Допускается объединение двух и более смежных номеров, а также наличие кабинетов для индивидуальной работы. Номера повышенной комфортности (апартаменты, президентские, люкс, дуплекс) следует проектировать в составе двух и более жилых комнат, а также не менее двух санитарных узлов. Состав других дополнительных помещений и оборудования, включая кухонное, определяется заданием на проектирование. Рекомендуется устройство барной стойки, примыкающей к гостиной.

В составе апартаментов допускается предусматривать помещение для помощников (жилую комнату, служебную комнату со шкафами, санузел). Допускается проектирование апартаментов (типа «дуплекс») в двух уровнях.

В текстуальной части необходимо описать состав помещений жилых номеров по каждой категории.

Так, требования к проектированию различных типов номеров, в зависимости от категории отеля, их сантехнического и электротехнического оборудования рекомендуется оформлять в соответствии с требованиями СП 257.1325800.2020 "Здания гостиниц. Правила проектирования" в виде таблицы. Пример требований к проектированию жилых номеров отеля категории 1 * представлен в табл. 2.3.

Таблица 2.3 - Требования к проектированию номеров отеля

Наименование показателя	**Соответствие по типам номеров**			
	Люкс	**номер I категории**	**номер II категории**	**номер III категории**
1. Номерной фонд				
1.1. Одна жилая комната		+	+	+
1.2. Две и больше жилых комнат – спальня, гостиная или кабинет	+			
2. Санитарно-техническое оборудование номера				
2.1. Умывальник, ванна или душ, унитаз	+	+		
2.2. Умывальник и унитаз, и т.д.			+	+
. . .				

Все номера гостиницы должны иметь естественное освещение с освещенностью жилых помещений, установленной СП 257.1325800.2020 "Здания гостиниц. Правила проектирования".

Высоту жилых помещений гостиниц следует принимать не менее указанной в СП 257.1325800.2020 "Здания гостиниц. Правила проектирования".

Минимальный состав помещений поэтажного обслуживания может быть представлен лишь комнатой дежурного персонала.

Высота вспомогательных помещений номеров должна быть не менее 2,1 м. Ширина номеров гостиниц должна быть не менее 2,4 м. Ширина прихожей номеров должна быть не менее 1,05 м.

В номерах и гостиных допускается устройство лоджий и балконов с высотой ограждения не менее 1,2 м. Глубина балконов должна быть не менее 1,2 м, лоджий - 1,4 м.

На жилых этажах гостиниц допускается устройство помещений общественного назначения (баров, кафе, буфетов, гостиных, помещений для деловых встреч, детских комнат и т.д.) при условии шумозащиты жилых помещений. Размещение помещений общественного назначения рядом с жилыми помещениями не допускается. В гостиницах категории *** и выше наличие гостиных обязательно, их количество и площади определяются заданием на проектирование или проектом.

Помещения поэтажного обслуживания могут состоять из комнаты администратора этажа, комнаты дежурного персонала, комнаты чистки и глажения одежды, помещения для хранения чистого и грязного белья, кладовых уборочного инвентаря и кладовых хранения тележек горничных, сервировочной, общих санузлов для проживающих в номерах без санузлов и санузлов для персонала.

Количество лифтов зависит от вместимости гостиницы и их грузоподъемности. Рекомендуется располагать лифты рядами, не более четырех в ряду. Перед лифтами проектируют свободную зону глубиной не менее 2,2 м, а при двустороннем размещении лифтов - глубиной не менее 3,3 м.

При доставке еды в номера (в гостиницах категорий от ***) должна быть обеспечена связь раздаточной основного предприятия питания с жилой частью по служебному коридору и лестнице, лифтом или с использованием специальных подъемников.

Пример графического изображения поэтажного плана номерного фонда приведен в приложении А.

Проектирование приемно-вестибюльной группы помещений

Состав и площадь приемно-вестибюльной группы помещений необходимо принимать в зависимости от категории и вместимости гостиницы, в соответствии с требованиями, которые предоставлены в СП 257.1325800.2020 "Здания гостиниц. Правила проектирования". Принятый к проектированию перечень помещений и их соответствующие площади следует оформлять в виде таблицы. Пример принятого перечня наименований приемно-вестибюльной группы помещений гостиницы категории 1* вместимостью 100 мест представлен в таблице 2.4.

Таблица 2.4 - Перечень наименований и площади приемно-вестибюльной группы помещений гостиницы категории 1* вместимостью 100 мест (пример)

Наименование помещения	**Площадь помещений отеля 1*, м^2, не меньше**	**Примечание**
Вестибюль	70	
Бюро приема и регистрации	8	При вестибюле
Комната дежурного персонала	8	1-2 комнаты
Служебный санитарно-технический блок	3	Санузел, душевые, комната личной гигиены
Комната дежурного администратора	8	
Камера хранения	8	
Помещение охраны	8	Допускается объединение нескольких комнат
Кладовая уборочного инвентаря	не менее 3 м^2	
Санузел (раздельный для женщин и мужчин) с умывальниками в шлюзах	По расчетам на каждые 100 мест не менее: для женщин – два унитаза, для мужчин – один унитаз, один писсуар	Оборудован раковиной

В вестибюле гостиницы рекомендуется выделять входную зону, зону приема (регистрации гостей и оформления документов), ожидания, отдыха и сбора организованных групп, информации, установки телефонов-автоматов, банкоматов и торговых киосков, входа в предприятия питания и бытового обслуживания, коммуникационную зону (с лифтовыми холлами).

Во всех гостиницах вместимостью от 100 мест в приемно-вестибюльной группе помещений согласно требованиям СП

257.1325800.2020 "Здания гостиниц. Правила проектирования" следует предусматривать помещение медпункта с санузлом.

При проектировании приемно-вестибюльной группы помещений большое значение имеет выбор места устройства лифтов. Лифты, как правило, компонуются группами по несколько в каждой. Места расположения этих групп должны обеспечивать кратчайшие пути движения к номерам; в вестибюле лифты следует располагать рядом с главными лестницами для потребителей так, чтобы их можно было легко найти. Загрузка лифтов организуется непосредственно с вестибюля.

Санитарные узлы, предусмотренные при вестибюле, предназначены для клиентов, временно находящихся в районе вестибюля. Санитарные узлы чаще всего размещается таким образом, чтобы они могли также обслужить и посетителей ресторана. Иногда их располагают в подвальном помещении, находящееся под главным вестибюлем гостиничного комплекса.

Пример графического изображения приемно-вестибюльной группы помещений приведены в приложении Б.

2.3 Моделирование производственного процесса службы питания

Определение прогнозируемого количества потребителей

Прогнозируемое количество потребителей определяется на основании динамики загруженности залов предприятий питания.

Динамика загруженности зала за расчетный день отображается в таблице 2.5.

Таблица 2.5 - Прогнозируемая динамика загрузки зала (тип предприятия) на ___ мест

Часы работы зала	Оборачиваемость места за час, раз	Средний процент загрузки зала, %	Количеств потребителей, чел.
1	2	3	4

Оборачиваемость места в течение часа зависит от продолжительности приема пищи. Если в предприятии питания предусмотрено применение рационов питания (завтрак, обед, ужин), то количество потребителей определяют для каждого приема пищи отдельно.

Следует заметить, что при составлении прогнозируемой динамики загрузки зала предприятия питания необходимо предусматривать организацию завтраков (шведский стол или комплексные завтраки) для гостей отеля в независимости от типа проектируемого предприятия.

Примерные графики загрузки залов некоторых типов предприятий питания приведены в приложении В.

Прогнозируемое количество потребителей для предприятий питания определяется по формуле:

$$N_{ч} = \frac{P \cdot \varphi \cdot x}{100} \quad (2.1)$$

где: N - количество потребителей, обслуживаемых за 1 час работы зала;

P - вместимость зала (количество мест);

φ - оборачиваемость места в зале в час;

x - средний процент загрузки зала, %

Общее прогнозируемое количество потребителей за день:

$$N_{д} = \Sigma N_{ч} \quad (2.2)$$

Определение прогнозируемого количества реализованной продукции

Прогноз дневного объема реализации продукции по группам рассчитываем на основании мониторинга конкурентной среды путем определения потребляемого количества блюд, за одно посещение предприятия и прогнозируемого количества потребителей за смену работы зала:

$$n_{д} = N_{д} \cdot m \quad (2.3)$$

где $N_{д}$ - общее прогнозируемое количество потребителей за день, чел;

m - коэффициент потребления блюд.

Коэффициент потребления блюд состоит из суммы коэффициентов потребления холодных блюд, супов, вторых горячих блюд, сладких блюд и горячие напитки (приложение Г). Разбивка общего количества блюд на отдельные группы (холодные блюда, супы, вторые блюда, сладкие блюда и горячие напитки) и

распределение блюд по основным продуктам (рыбные, мясные, овощные и т.д.) проводится с учетом процентного распределения блюд в ассортименте продукции (приложение Д).

Таблица 2.6 - Расчет количества блюд для производственной программы

Блюда	Процентное соотношение блюд		Количество блюд
	От общего количества	От данной группы	
1	2	3	4

Таблица 2.7 - Расчет количества блюд для завтраков по типу шведский стол

Блюда	Коэффициент потребления блюд	Количество потребителей на завтрак	Выход блюд, кг
1	2	3	4
Холодные блюда и закуски	0,15		
Горячие блюда и закуски	0,25		
Горячие и холодные напитки	0,25		
Хлебобулочные и кондитерские изделия	0,1		

Количество напитков, кондитерских изделий, хлеба, фруктов и т.д. для предприятий питания определяется на основании норм потребления на одного потребителя (приложение Ж). Данные вносятся в таблицу 2.8.

Таблица 2.8 – Расчет покупной продукции на предприятии питания

Название блюд	Единица измерения	Норма на одного потребителя	Общее количество
1	2	3	4

Расчетное меню (производственная программа) предприятия представляет собой перечень наименований блюд с указанием выхода блюда и их количества.

Меню составляется с учетом ассортимента, характерного для данного типа предприятия питания, Сборника рецептур блюд и кулинарных изделий, а также специальной литературы по диетическому питанию, национальным кухням и т.д.

Таблица 2.9 - Производственная программа (расчетное меню) предприятия

Наименование блюд	Выход блюд, г	Количество блюд
1	2	3

Примечание. Фирменные (авторские) блюда учитываются в числе блюд основных групп.

Меню составляется в зависимости от форм организации обслуживания завтраков в гостиничном предприятии (шведский стол или комплексный завтрак).

Таблица 2.10 – Производственная программа предприятия на завтрак

Наименование блюд	Выход, г	Количество блюд, шт. (кг)

Проектирование процесса производства готовой кулинарной продукции

Технологический процесс приготовления готовой кулинарной продукции завершается в доготовочных цехах (горячем и холодном) и предусматривает следующие этапы:

- составление производственной программы цеха, прогнозирования почасовой динамики реализации блюд;
- обоснование режима работы цехов;
- организацию рабочих мест (участков, зон, технологических линий) производства готовой кулинарной продукции и разработку схемы производственного процесса горячего и холодного цехов, определение численности производственного персонала;
- обоснование выбора технологического и вспомогательного оборудования и определения площади доготовочных цехов.

Производственная программа горячего и холодного цехов составляется на основе дневной производственной программы предприятия и включает количество блюд за день в целом и за часы максимальной загрузки зала. Производственную программу сводят в таблицу 2.11.

Таблица 2.11 - Производственная программа горячего (холодного) цеха

№ п/п	Наименование блюд	Выход блюд, г	Количество блюд за день, порц.	*Количество блюд в максимальные часы загрузки, порц.
1	2	3	4	5

* Количество порций одного вида блюд за часы максимальной загрузки определяем по формуле:

$$n_{max} = K \cdot n_{день} \quad (2.4)$$

где, n_{max} - количество порций одного вида блюд за часы максимальной загрузки, шт .;

$n_{день}$ - количество порций одного вида блюд за день, шт .;

K - коэффициент пересчета, который определяется как соотношение прогнозируемого количества посетителей, пользующихся услугами заведения в течение часа максимальной загрузки (n_{max}), к общему количеству посетителей в день ($n_{день}$) по формуле:

$$K = N_{max} / N_{день} \quad (2.5)$$

Результаты расчетов оформляют в виде таблицы 2.12 без учета завтраков.

Таблица 2.12 - График почасовой реализации продукции предприятия

Наименование блюд	Количество блюд за день	Часы работы зала										
		Коэффициент перерасчета										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Режим работы горячего (холодного) цеха зависит от режима работы предприятия питания. Начало работы - за 2 часа до открытия зала и окончание - вместе с залом предприятия питания.

Определение рабочих мест в цехе
(участков, зон, технологических линий).

Согласно производственной программе и схеме производственного процесса (рисунок 2.2, 2.3) в доготовочных цехах предусматривают технологические линии (участки, зоны) по приготовлению готовой кулинарной продукции.

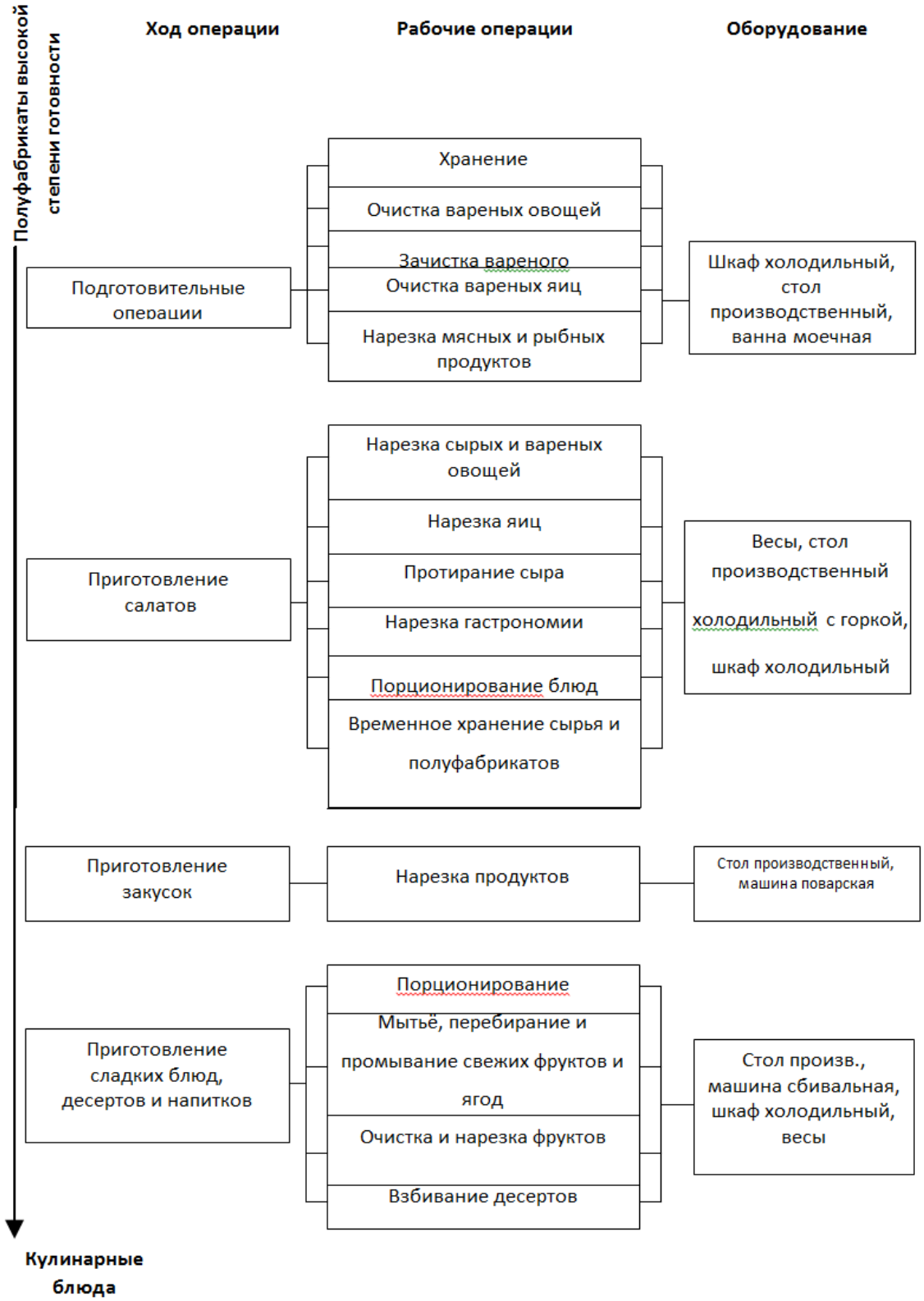


Рисунок 2.2 – Схема производственного процесса в холодном цехе

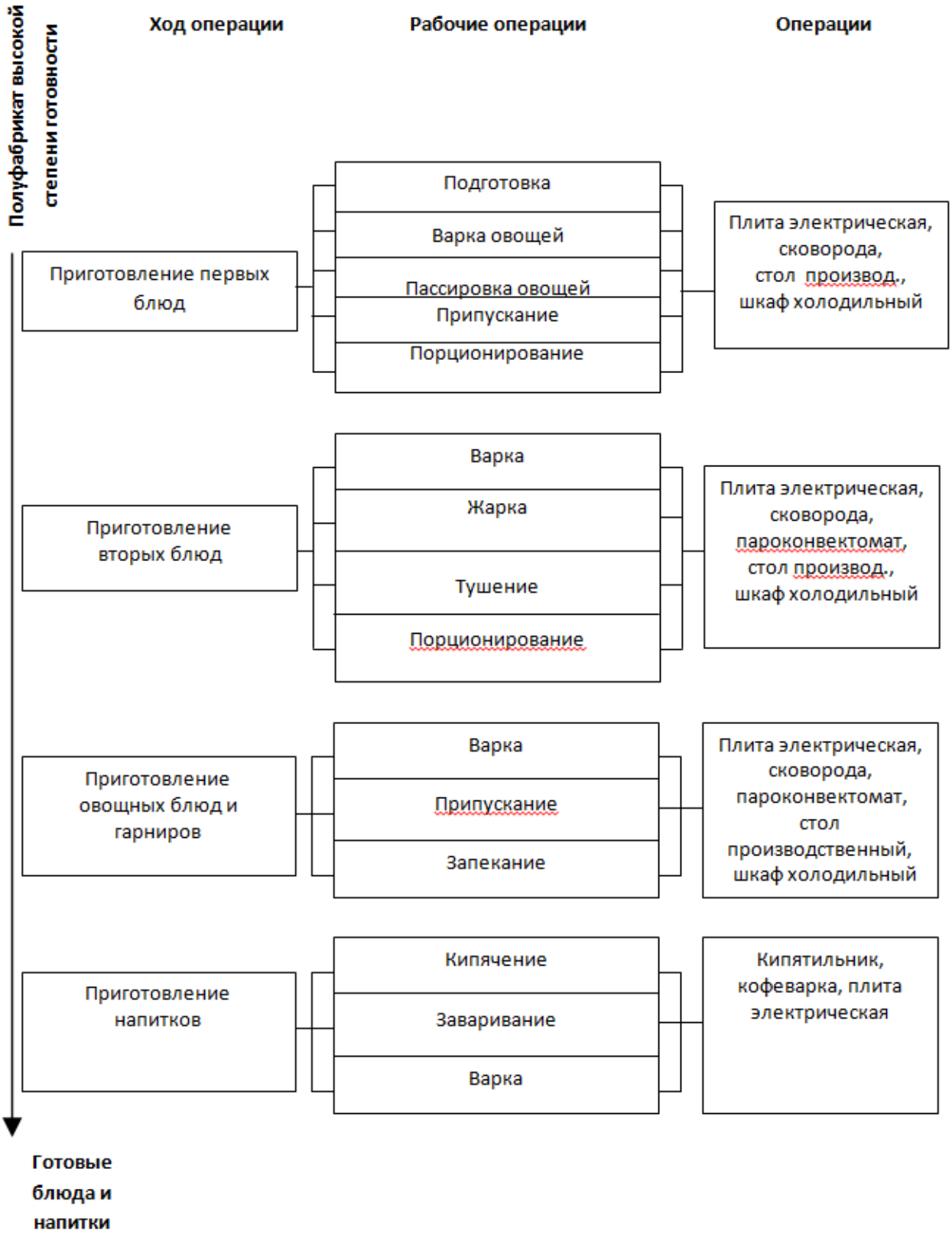


Рисунок 2.3 – Схема производственного процесса горячего цеха.

Расчет необходимого количества работников производства

Численность производственного персонала определяется на основе расчетного меню (производственной программы) предприятия питания на расчетный день и действующих норм времени на изготовление единицы продукции.

Для предприятия питания количество работников, непосредственно занятых в процессе производства, определяют по формуле:

$$N_1 = \frac{n \cdot t}{3600 \cdot T \cdot \lambda} \quad (2.6)$$

где n - количество блюд каждого наименования, производимых за день, порц.

t - норма времени на изготовление единицы продукции, с;

Т - продолжительность рабочего дня каждого работника, ч. (Т = 8 ч.)

λ - коэффициент, учитывающий рост производительности труда, λ = 1,14.

$$t = K \cdot 100, \text{ с.} \quad (2.7)$$

где К - коэффициент трудоемкости блюд (приложение И).

Расчеты сводятся в таблицу 2.13.

Таблица 2.13 – Расчет количества работников производства

Наименование блюд	Количество блюд	Коэффициент трудоемкости	Количество работников производства, чел
1	2	3	4

Общая численность работников с учетом выходных и праздничных дней, отпусков и больничных определяется по формуле:

$$N_2 = N_1 \cdot \alpha, \quad (2.8)$$

где α - коэффициент, учитывающий выходные и праздничные дни (приложение К).

Так как количество производственных работников, непосредственно занятых в процессе производства (N_1), согласно предложенной методике, определяется для всего предприятия, то предлагается их распределение по цехам предприятия примерно в следующем процентном соотношении:

доготовочный цех - 20%,

холодный цех - 20%,

горячий цех - 60%.

Примечание. В зависимости от типа предприятия питания, его емкости и выбранной концепции процентное соотношение производственных работников по цехам может меняться.

Обоснование выбора технологического и вспомогательного оборудования и определение площади холодного и горячего цехов

Основанием для подбора технологического оборудования являются:

- количество обрабатываемой продукции;
- функциональность и производительность оборудования;
- стоимость, энергоемкость, габариты;
- удобство и безопасность в эксплуатации и обслуживании.

Выбирая оборудование, предпочтение следует отдавать секционно-модульному оборудованию.

Техническую характеристику оборудования определяют по каталогам фирм-поставщиков торгово-технологического оборудования, работающих на рынке, или справочной литературой.

Техническая характеристика некоторых видов технологического оборудования приведена в приложении Л.

Результаты оформляют в виде таблицы 2.14.

Таблица 2.14 – Расчет полезной площади горячего (холодного) цеха

Наименование оборудования	Марка	Количество, шт	Габаритные размеры, мм			Полезная площадь, м²
			длина	ширина	высота	
Плита электрическая	ES-47/P	1	800	700	850	0,56
Жарочная поверхность	EZ –7/PL	1	800	700	850	0,56
Пароконвектомат	FEV-122M	1	876	850	1220	0,74
……						
Итого:						$S_{пол.}$

Общая площадь цеха определяется по формуле:

$$S_{общ} = \frac{S_{пол}}{\eta} \qquad (2.9)$$

где $S_{пол}$ - полезная площадь цеха (площадь занята оборудованием), м²;

η - коэффициент использования площади (η = 0,4).

Компоновка цехов по доведению кулинарной продукции до готовности

При расположении горячего и холодного цехов в здании предприятия питания следует учитывать требования технологического проектирования.

Горячий и холодный цеха должны располагаться на одном этаже с залом предприятия. Ориентация по сторонам горизонта - север, северо-запад, северо-восток. Освещение - естественное.

При работе предприятия по методу обслуживания официантами горячий и холодный цеха должны иметь удобную связь с помещением раздаточной (непосредственная связь через раздаточные окна). Цеха должны быть оснащены раздаточным оборудованием. Фронт выдачи блюд раздаточной для горячего цеха - 0,025 м, для холодного цеха - 0,01 м на 1 место в зале предприятия.

При работе предприятия по методу самообслуживания цех отделяется линией раздачи блюд. Цеха основного производства должны иметь удобную связь с залом предприятия, заготовочными цехами и складскими помещениями.

Горячий цех должен иметь непосредственную связь с моечной кухонной посуды и удобную связь с моечной столовой посуды.

В приложении М приведен план-схема ресторана гостиницы с расстановкой оборудования (компоновка).

Проектирование функционально-планировочных решений предприятия ресторанного хозяйства и его отдельных элементов

Все помещения, входящие в состав предприятий питания при отеле, в зависимости от функционального назначения подразделяются на следующие группы:

- группа складских помещений;
- группа производственных помещений;
- группа помещений для потребителей;
- группа административно-бытовых помещений
- группа технических помещений.

Проектирование помещений предприятий питания осуществляется на основании определенной концепции, производственной программы и суточной динамики спроса на услуги предприятия. Выбор перечня помещений определяется на основе

структурно-производственной схемы проектируемого предприятия питания, а площади соответствующих помещений подбираются, учитывая требования НД для предприятий общественного питания. Состав и площади помещений предприятий питания оформляются в текстуальной части работы в виде таблицы. Пример таблицы состава и площади помещений кафе вместимостью зала 200 мест в гостинице категории 1 * предоставлен в табл. 2.15.

Таблица 2.15 - Состав и площади помещений кафе при гостинице категории 1 * вместимостью зала 200 мест (пример)

Наименование помещения	Площадь, м^2
1	2
Для потребителей	
Вестибюль (включая гардероб и санузлы)	60
Зал в кафе с обслуживанием официантами	280
Комната официантов	6
Производственные	
Буфет	19
Горячий цех	расчетная
Холодный цех	расчетная
Помещение для резки хлеба	7
Доготовочный цех	10
Помещение для мучных изделий	20
Помещение заведующего производством	8
Моечная столовой посуды	28
Сервизная	6
Моечная кухонной посуды	10
Моечная и кладовая тары для полуфабрикатов	9
Раздаточная	24
Складские:	
Охлаждаемые камеры для хранения:	
мясных, рыбных и овощных полуфабрикатов	10
молочных продуктов, жиров и гастрономии	10
фруктов, ягод, напитков и овощей	7
Кладовая сухих продуктов	8
Кладовая вино-водочных изделий	6
Кладовая инвентаря	10
Загрузочная	12
Административные и бытовые:	
Кабинет директора	6
Помещение для персонала	8
Гардероб для персонала	36

Продолжение таблицы 2.15

1	2
Гардероб для официантов	10
Бельевая	10
Душевые, уборные и помещения (кабины) для личной гигиены женщин	14
Всего в кафе с обслуживанием официантами:	688

2.4 Предложения по дизайну

При разработке интерьера гостиницы основным требованием является выдержанность всех помещений и внешней архитектуры здания в одном направлении, т.к. это создает первое впечатление об отеле и в определенной мере влияет на качество отдыха постояльцев. Проектирование дизайна гостиницы начинается с экстерьера здания, продолжается разработкой холла, места для ресепшн, и заканчивается интерьером номеров гостиницы. В результате дизайн интерьера гостиницы придает единую целостность всем помещениям здания, объединяя их общим стилевым решением.

Основными элементами дизайна и средствами его реализации являются пространство, форма, линия, фактура, цвет и свет. А такие категории проектирования как пропорции, масштаб, сбалансированность, ритм, акцентировка, гармония служат своеобразным «каркасом» дизайна интерьеров.

Важную роль при создании интерьеров помещений гостиницы играет эргономичность. Основанная на принципах безопасности и комфорта, наука эргономика помогает гармонично, безопасно и удобно обустроить каждое помещение гостиницы. Использование трансформирующейся или многофункциональной мебели позволяет сэкономить пространство, при этом обеспечив постояльцев всеми необходимыми предметами быта и меблировкой.

При выполнении дизайна помещений гостиницы следует учитывать следующие факторы: удобное и рациональное размещение функциональных элементов помещений (окон, дверей, перегородок, каминов, лестниц и др.), удачное использование ряда декоративных элементов (арок, ниш, колонн, декоративных балок, молдингов, натяжных и подвесных потолков, декоративных стеновых панелей и пр.), индивидуальный подбор отделочных материалов, декоративных предметов интерьера, мебели, а также цветовой гаммы, в которой

будет оформлен тот или иной гостиничный номер, и искусственного освещения каждого из них.

При выборе отделочных материалов для стен, потолков и меблировки дизайнер должен их оценивать с точки зрения удобства для пользователя, поэтому к материалам предъявляются следующие требования прочность, экологичность, теплозащитные и акустические свойства, экономичность и эстетическая выразительность.

Обязательно следует обеспечить достаточный уровень освещенности помещений. Правильно спланированное освещение играет важную роль в формировании положительного эмоционального настроя постояльца.

В разделе необходимо дать краткое описание:

- архитектурно-конструктивных элементов внутреннего пространства;
- выбранного стиля интерьера;
- цветового решения стен, пола, потолка, меблировки;
- текстильного оформления – шторы, драпировки, покрывала, декоративные подушки и т.д.;
- элементов декора, произведений живописи и скульптуры;
- светового оформления помещений;
- элементов малого озеленения и т.д.

Пример выполнения интерьера номера отеля приведен на рис. 2.4.



Рисунок 2.4 – Пример выполнения интерьера номера гостиницы

2.5 Управление предприятием гостинично-ресторанного хозяйства

Определение организационно-правового статуса и системы управления проектируемого гостинично-ресторанного предприятия

Процесс создания предприятия гостинично-ресторанного хозяйства и организации управления должен осуществляться согласно установленным законодательным процедурам.

Решение вопросов государственной регистрации субъектов хозяйствование проводится в исполнительном комитете городского, районного в городе совета или в районной государственной администрации по местонахождению (или местожительством) данного субъекта.

Классификация гостиничных и ресторанных предприятий Российской Федерации независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности приведена в ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и требования» и Постановлении Правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации средств размещения » от 27 декабря 2024 г. № 1951.

Для конкретизации формы собственности проектируемого гостиничного предприятия обучающийся в краткой форме должен изложить обоснование формы создания предприятия гостинично-ресторанного хозяйства и привести 3-4 ключевых аргумента в пользу определенного организационно-правового статуса и системы управления.

Согласно выбранному и обоснованному организационно-правовому статусу обучающийся должен подготовить обоснование состава необходимого и достаточного пакета документации для создания субъекта хозяйствования, который отвечает действующему законодательству и составить описание в виде таблицы 2.16.

Следующим этапом должна быть подготовка реестра согласительных процедур, которые отвечают действующему законодательству и которые обусловлены конкретными специфическими условиями функционирования предприятия гостиничного хозяйства.

Таблица 2.16 – Пакет документов для создания и регистрации субъекта хозяйствования

№ пп	Название документа	Содержательное наполнение документа
1	2	3

На основании обоснованных особенностей концепции деятельности и организационно-правовой формы будущего предприятия нужно подготовить обобщение относительно обязательных согласительных и разрешительных процедур, которые необходимы администрации для начала работы (результаты описания процедур должны быть оформлены в виде таблицы 2.17).

Таблица 2.17 – Реестр согласительных процедур деятельности предприятия гостиничного хозяйства

№ пп	Название процедур	Название государственного органа, который должен предоставить разрешение
1	2	3

Разработка штатного расписания предприятия гостинично-ресторанного хозяйства

Создавая управленческую модель гостиничного предприятия, необходимо обеспечить ее соответствие избранной форме собственности, организационно-правовому статусу, категории и мощности. Для определения уровней компетентности в новообразованной организации необходимо руководствоваться положениями Гражданского кодекса РФ, правилами и порядком работы предприятий гостиничного хозяйства.

Выбор типа структуры управления определяется назначением гостиничного предприятия, вместимостью номерного фонда, спецификой гостей и рядом других факторов, обусловленных решаемыми задачами и потребностями. Как правило, геометрически она имеет вид пирамиды (рис. 2.5).

Для дальнейшего регламентирования параметров деятельности предприятия гостиничного хозяйства студенту целесообразно предоставить описание функциональной нагрузки для высшего, среднего и низшего уровня управления (результаты занести в табл. 2.18).

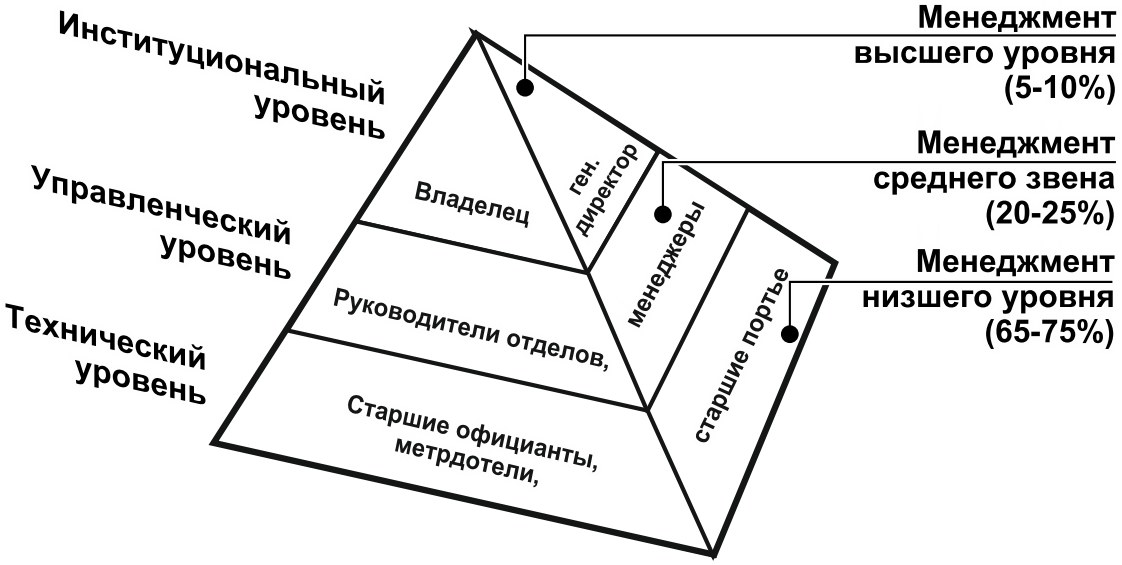


Рисунок 2.5 – Типовая пирамидальная структура управления гостиничным предприятием (пирамида Парсонса)

Таблица 2.18 - Полномочия органов управления (для каждого управленческого уровня)

№ пп	Название органа (комитета) управление	Функциональные обязанности
1	Высший (стратегический) уровень (5-10%)	
2	Средний (функциональный) уровень (20-25%)	
3	Низший (операционный) уровень (65-75%)	

Функциональная нагрузка представителей каждого из уровней менеджмента организации гостиничного хозяйства конкретизируется согласно избранной разновидности организации и не может выходить за пределы допустимого уровня компетентности.

Для осуществления замкнутого технологического цикла обслуживания гостей гостиничного комплекса следует разработать определенные структурные подразделения (отделы, смены, бригады).

Должны быть выделены основные и вспомогательные организационные единицы предприятия гостиничного хозяйства и проведено обоснование организационных связей, которые должны отвечать непосредственной и опосредованной подчиненности (линейные и функциональные полномочия).

Структуру отеля, состав служб определяют, исходя из мощности гостиничного комплекса, специализации, места расположения, фактора сезонности и других аргументов. Однако любое гостиничное предприятие в своем составе должно иметь основные службы: службу приема и размещения, службу эксплуатации номерного фонда, службу питания, административную службу, инженерно-техническую, вспомогательные и дополнительные службы. Чем больше мощность предприятия и инфраструктурная составляющая, тем большее количество служб может быть в гостинице (приложение Н).

Краткое описание основных служб проектируемого предприятия оформляют в виде таблицы 2.19.

Таблица 2.19 – Характеристика основных служб проектируемого предприятия

Службы предприятия гостинично-ресторанного хозяйства	Цели и задачи	Функции

Важной составляющей управления предприятием является формирование **штатного расписания.** Перед составлением штатного расписания гостиничного предприятия нужно выполнить подготовительную работу:

- определить необходимую численность работников проектируемого предприятия;
- спроектировать организационную структуру предприятия.

Численность персонала гостиницы планируют по категориям:

- административно-управленческий;
- производственный (операционный);
- вспомогательный.

При планировании численности персонала нужно определить его качественный состав (уровень квалификации, образования).

Для расчета численности персонала можно использовать нормативный метод и метод технико-экономических расчетов. Нормативный метод предусматривает использование рекомендованных (среднеотраслевых) норм затрат труда персонала: нормативов численности, норм обслуживания, нормативов времени обслуживания.

При разработке выпускной квалификационной работы можно использовать также нормы затрат труда на аналогичных

предприятиях или рассчитанные самостоятельно во время прохождения производственной и преддипломной практики.

Расчет количественного состава персонала по отдельным должностям (гардеробщики, горничные, швейцары, кладовщики) проводится на основе разработанных нормативов.

Расчет численности гардеробщиков

Для гардеробщиков приведены нормативы численности, установленные с учетом количества мест в гардеробе независимо от категории гостиниц (таблица 2.20).

Таблица 2.20 – Нормативы численности гардеробщиков

Количество мест в гардеробе	Нормативы численности (работников в смену на 1 гардероб)
до 30	0,65
31-100	0,92
101-200	1,19
201-330	1,56
331-500	2,04
501-720	2,66
721-1000	3,46

Для определения численности гардеробщиков:

• устанавливают необходимое и рациональное количество гардеробов в гостинице, которое зависит от количества корпусов, отдельных секторов с изолированными входами и т.д.;

• устанавливают необходимое и рациональное количество мест в гардеробе, которое зависит от потока посетителей;

• по установленному количеству мест в гардеробе определяют норматив явочной численности гардеробщиков в смену на один гардероб;

• устанавливают количество смен работы гардеробов и определяют явочную численность гардеробщиков во всех гардеробах во все смены их работы.

Учетная численность гардеробщиков может быть определена по следующей формуле:

$$Ч_{уч} = Ч_{я} * К_{н} \qquad (2.10)$$

где $Ч_{я}$ - нормативная явочная численность работников;

$К_{н}$ - коэффициент, учитывающий запланированные для отеля неявки гардеробщиков во время отпуска, болезни.

Пример расчета гардеробщиков представлен в приложении П.

Расчет численности горничных, работающих в первую, вторую и третью смены.

Нормы обслуживания устанавливают с учетом затрат времени на выполнение горничными основных и дополнительных функций. К основным функциям относят все работы по уборке номеров. К дополнительным функциям относятся: доставка средств уборки и приспособлений в начале смены к месту работы и в конце смены в установленное для их хранения место; прием номеров от постояльцев при их выезде из отеля; прием заказов гостей на дополнительные услуги и обеспечение их своевременного выполнения.

Явочная численность горничных (работающих в первую смену), необходимая для обслуживания всех номеров в отеле, определяется по формуле.

$$Ч_я = \frac{(T_{но1} * N_1 + T_{но2} * N_2 + ... + T_{нop} * N_n)}{T_{см}} \qquad (2.11)$$

где $Ч_я$ - явочная численность горничных;

$T_{но1}$, $T_{но2}$ ... $T_{оп}$ - норма времени обслуживания одного номера соответствующего типа;

$T_{см}$ - сменный фонд рабочего времени (8 часов);

N_1, N_2 ... N_n - количество однотипных номеров.

Учетная численность горничных ($Ч_{уч}$) может быть определена по следующей формуле:

$$Ч_{уч} = Ч_я * К_н \qquad (2.12)$$

где $К_н$ - коэффициент, учитывающий запланированные неявки для горничных во время отпуска, болезни.

Нормы обслуживания для горничных, работающих в I смену, для гостиниц категории «4 звезды» и «3 звезды» представлены в приложении Р; для отелей категории «2 звезды» и «1 звезда» - в приложении С.

Нормативы численности для горничных, работающих в II и III смены, для отелей категории «4 звезды» и «3 звезды» представлены в приложении Т; для отелей категории «2 звезды» и «1 звезда» - в приложении У.

Пример расчета горничных представлен в приложении Ф.

Расчет численности кладовщиков

Для кладовщиков (камеры хранения) приведены нормативы численности, установленные с учетом количества мест в камере хранения независимо от категории гостиниц (таблица 2.21).

Таблица 2.21 – Нормативы численности кладовщиков (камеры хранения)

Количество мест в камере хранения						
До 40	41-60	61-90	91-120	121-160	161-220	221-300
Нормативы численности кладовщиков (в смену)						
0,53	0,68	0,91	1,18	1,49	1,94	2,53

Последовательность определения численности кладовщиков следующая:

• установить необходимое и рациональное количество камер хранения в отеле, которое зависит от количества корпусов, отдельных секторов с изолированными входами и т. д;

• исходя из количества мест в камере хранения, определить в соответствии с таблицей 2.21 норматив явочной численности кладовщиков в смену на одну камеру хранения;

• по установленному количеству камер хранения и количеству смен их работы рассчитать учетную численность кладовщиков во всех камерах хранения в сутки.

Учетная численность кладовщиков ($Ч_{уч}$) может быть определена по следующей формуле:

$$Ч_{уч} = Ч_{я} * К_{н} \qquad (2.13)$$

где $Ч_{я}$ - нормативная явочная численность работников;

$К_{н}$ - коэффициент, учитывающий запланированные для отеля неявку кладовщиков во время отпуска, болезни и т.п.

Пример расчета кладовщиков представлен в приложении Х.

Расчет численности швейцаров

Должность швейцара рекомендована только для отелей высокого уровня комфорта. Для швейцаров установлен норматив численности, исходя из того, что в течение всего дежурства он должен постоянно находиться у входа в жилой корпус.

Последовательность определения численности швейцаров следующая:

• устанавливают количество постов швейцаров в отеле (1 чел. - на 1 пост в смену);

• устанавливают количество смен работы швейцаров на каждом посту;

• по установленному количеству постов и смен работы швейцаров определяют явочную численность рабочих.

Пример расчета швейцаров представлен в приложении Ц.

Состав персонала и его численность по другим должностям необходимо выбрать, исходя из рекомендаций, предоставленных в приложении Ч.

Состав персонала в гостинице оформить в виде таблицы 2.22.

Таблица 2.22 – Состав персонала в гостинице.

Название структурного подразделения	Название должности (профессии)	Количество штатных единиц
1	2	3

В отелях планирование персонала осуществляется, как правило, на короткий срок (примерно на 1-2 недели). В его основе лежат служебное расписание (распорядок) и режим работы.

Разработка рациональной организационной структуры управления предприятия гостинично-ресторанного хозяйства

Для эффективной деятельности предприятий гостинично-ресторанного хозяйства нужна функциональная организационная структура.

Организационная структура предприятия базируется на таких основополагаемых принципах, как:

- разделение труда и определение функциональных обязанностей отдельных работников и групп;

- определение сферы контроля руководителей и подчиненности подразделений на предприятии;

- координация всех функций управленческой деятельности и всех звеньев производственного процесса.

Организационная структура определяет функции и рабочее место каждого работника на предприятии, благодаря чему они совместно работают для достижения определенной цели. Также

организационная структура управления обеспечивает реализацию стратегических планов предприятия путем его определенных тактических действий.

Совокупность управленческих звеньев, их состав, расположение, взаимосвязи составляют организационную структуру управления гостиничным предприятием.

Организационная структура гостиницы разрабатывается индивидуально и должна учитывать специфику, цели и потребности конкретного отеля. Проектирование организационной структуры управления и конечное ее состояниезависят от:

• размера номерного фонда (вместительности) гостиничного предприятия;

• специализации гостиницы и спектра предоставляемых услуг;

• степеницентрализации (децентрализации) функций и количества уровней управления;

• количества структурных подразделений аппарата управления;

• количества линейных и функциональных звеньев каждого уровня и связей между ними.

Исходной информацией для построения организационной структуры управления проектируемого гостиничного предприятия является общая численность операционного и вспомогательного персонала и его структура.

На этапе проектирования организационной структуры управления гостиничным предприятием наиболее целесообразным является применение метода аналогий – использование опыта проектирования системы менеджмента, которая успешно используется в других организациях, имеющих подобные характеристики (размер номерного фонда, специализация гостиницы, спектр предоставляемых услуг и др.).

Сравнительный анализ организационных структур управления различного типа, используемых в гостиничном бизнесе, приведен в приложении Ш.

Прежде чем разрабатывать организационную структуру гостиничного предприятия, нужно проанализировать функции, организационные звенья, способы достижения цели и реализации стратегии, выявить слабые и сильные стороны организационной структуры. После этого можно проектировать функциональную модель гостиничного бизнеса: уточнить состав и иерархию функций и звеньев, а также проверить их соответствие друг другу.

Необходимо подготовить обоснование типа организационной структуры управления с учетом существующих преимуществ и недостатков (привести 2-5 аргументов).

Для описания организационной структуры управления необходимо определить количество уровней управления, целесообразных для ее формирования. Затем нужно очертить итоговый состав организации, а именно: выделить структуру аппарата управления, производственные основные и вспомогательные структурные единицы и указать количество работников, которые подчиняются руководителю на каждом из уровней управления (рекомендованное количество - 7 ±2 чел.).

По итогам проведенного анализа обучающийся должен составить схему рациональной организационной структуры управления предприятием гостинично-ресторанного хозяйства (примеры типовых схем приведены в приложении Щ).

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. ГОСТ 31984-2012. Услуги общественного питания. Общие требования.

2. ГОСТ 31985-2013. Услуги общественного питания. Термины и определения.

3. ГОСТ 30524-2013. Услуги общественного питания. Требования к персоналу.

4. ГОСТ 30389-2013. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

5. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о классификации средств размещения » от 27 декабря 2024 г. № 1951

6. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» от 18 ноября 2020 г. № 1853 (в редакции постановлений Правительства Российской Федерации от 01.04.2021 № 519, от 20.03.2024 № 341, от 27.12.2024 № 1951)

7. СНиП 31-06-2009 Общественные здания и сооружения

8. СП 257.1325800.2020 "Здания гостиниц. Правила проектирования"

9. Антонова В.А. Организация производства и обслуживания предприятий общественного питания (часть 2): учебное пособие для студ. направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организации общественного питания» специализации «Технологии в ресторанном хозяйстве», направления подготовки «Гостиничное дело», специализация «Гостинично-ресторанное дело» оч. и заоч. форм обучения / В.А., Антонова, Л.В. Крылова, В.В. Дыбок. ГОВ ПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. гостиничного и ресторанного дела. - Донецк: Донецк, 2018.- 198с.

10. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания / А.Т. Васюкова, Т.Р. Любецкая ; под ред. А.Т. Васюковой. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 416 с.

11. Габелко, С. В. Комплексное проектирование предприятий индустрии питания : учебнометодическое пособие / С. В. Габелко, О. В. Рогова. – Новосибирск : Новосибирский государственный

технический университет, 2019. – 88 с. – ISBN 978-5-7782-3822-0. – Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. – URL: http://www.iprbookshop.ru/99185.html

12. Гура, А.В. Проектирование объектов гостинично-ресторанного хозяйства [Электронный ресурс] : конспект лекций для студентов направления подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело», специализация «Гостинично-ресторанное дело», оч. и заоч. форм обучения / А. В. Гура; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО "Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила ТуганБарановского", Каф. гостин. и ресторан. дела. - Донецк : ДонНУЭТ, 2017. - Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

13. Дегтярева, Я.В. Гостиничный и ресторанный менеджмент [Электронный ресурс]: конспект лекций (для студ. укрупненной группы направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль: Гостинично-ресторанное дело очной и заочной форм обучения) / Я.В. Дегтярева. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 117 с.

14. Еронкевич, Н. Н. Менеджмент : учебное пособие / Н. Н. Еронкевич, А. С. Данилова. — Иркутск : ИрГУПС, 2023. — 160 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/407471

15. Крылова Л.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания (часть 1): учебное пособие для студ. направления подготовки 19.03.04 «Технология продукции и организации общественного питания» специализации «Технологии в ресторанном хозяйстве», направления подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело», специализация «Гостинично-ресторанное дело» оч. и заоч. форм обучения / Л.В. Крылова, В.В. Дыбок. ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. гостиничного и ресторанного дела. - Донецк: Донецк, 2017. - 206 с

16. Куценко, Е.В. Организация гостиничного хозяйства : часть 1 : учебное пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично- ресторанное дело) очной и заочной форм обучения / Е.В. Куценко ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Кафедра сервиса и гостиничного дела . ─ Донецк : ДОННУЭТ, 2021 . ─ 192, [1] с. : рис., табл.

17. Куценко, Е.В. Организация гостиничного хозяйства : часть 2 : учебное пособие для обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (Профиль: Гостинично- ресторанное дело) очной и заочной форм обучения / Е.В. Куценко, А.А. Кульбида ; Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики, Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, Кафедра сервиса и гостиничного дела . ─ Донецк : ДОННУЭТ, 2022. ─ 163, [1] с. : рис., табл.

18. Малова Н.А. ArchiCAD 20 в примерах. Русская версия. — СПб.: БХВ-Петербург, 2017. — 576 с.: ил.

19. Маркетинг [Электронный ресурс] : конспект лекций для студентов очной и заочной форм обучения, направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиля Гостиничноресторанное дело / Н. И. Морозова ; Кафедра сервиса и гостиничного дела, Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики (ДНР), ГО ВПО "Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, . ─ Донецк : ДонНУЭТ, 2021.

20. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Семенова Л.В., Корнеевец В.С., Драгилева И.И.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020.— 204 с Электронно-библиотечная система ЭБС «IPRbooks»: [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/90234.html

21. Менеджмент : учебно-методическое пособие / П. М. Шейхова, Г. К. Алемсетова, Д. Г. Имашова, Д. Г. Валиева. — Махачкала : ДагГАУ имени М.М.Джамбулатова, 2024. — 87 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/439274

22. Набоков, В. И. Основы менеджмента : учебник / В. И. Набоков. — Москва : Дашков и К, 2023. — 278 с. — ISBN 978-5-394-05284-2. — Текст : электронный // Лань : электроннобиблиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/315947

23. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2023. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/129202.html.

24. Павлищева, Н. А. Основы проектирования, строительства и эксплуатации гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Павлищева. – Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 327 с.

25. Паршукова Г.Б. Информационные технологии в менеджменте [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Г. Б. Паршукова ; М-во образования и науки РФ, Новосиб. технол. ин-т. ─ Саратов : Академия управления, 2017. ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ .

26. Попова, И. В. Основы менеджмента : учебное пособие / И. В. Попова. — Иркутск : Иркутский ГАУ, 2023. — 177 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/366980

27. Радыгина Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебник для бакалавров / Радыгина Е.Г.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2021. — 165 c. — ISBN 978-5-4497-0797-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/99991.html.

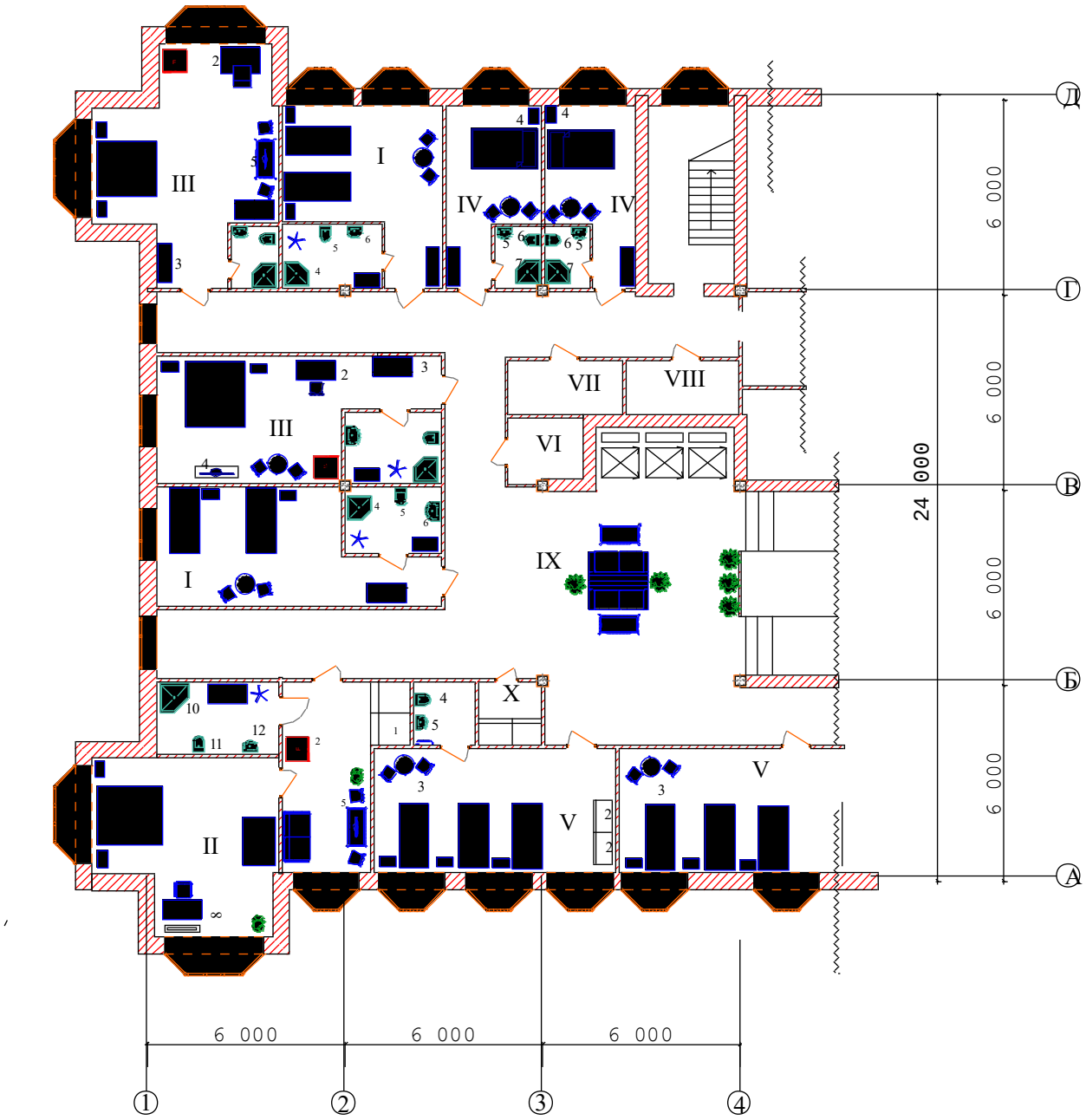
28. Теория менеджмента [Электронный ресурс] : учеб. пособие в 2 ч. / Е. А. Байков, П. А. Булочников, А. Д. Евменов [и др.] ; М-во культуры РФ, Федер. гос. бюджетное образоват. учреждение высш. образования «Санкт-Петербур. гос. ин-т кино и телевидения», ред. А. Д. Евменов. Ч. 2., Методологические и прикладные аспекты менеджмента (магистратура) . ─ СПб. : СПбГИКиТ, 2017 . ─ Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ .

29. Тимофеева, Н. С. Менеджмент : учебное пособие / Н. С. Тимофеева, Л. Б. Гармаева. — Улан-Удэ : Бурятская ГСХА им. В.Р. Филиппова, 2024. — 228 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/441962

30. Сухов В.Д. Маркетинг : учебник / Сухов В.Д., Киселев А.А., Сазонов А.И.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 353 c. — ISBN 978-5-4497-1589-0. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/119289.html

Приложение А

План-схема номерного фонда гостиницы



ргеева
лякова
Бутова
ремба

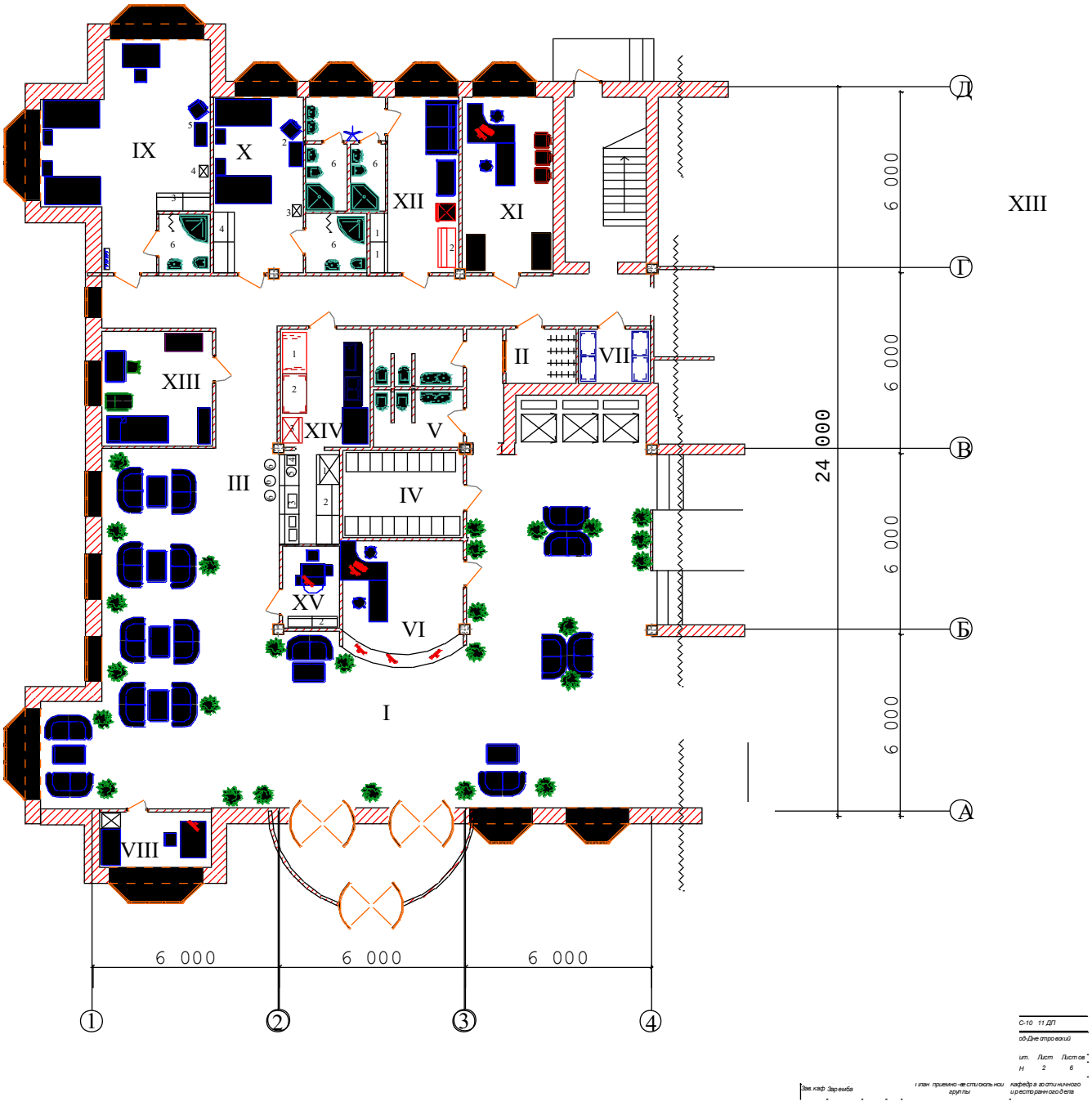
РД-10 11 ДП
Лит. Лист Листов
Н 3 6

Поз.	Обозначения	Название	Кол-во
		Номерной фонд	
I		Номер 1 категории двухместный	
1		Кровать	2

2		Мягкий уголок	1
3		Шкаф для одежды	1
4		Душевая кабина	1
5		Унитаз	1
6		Умывальник	1
II		Номер «Люкс»	
1		Шкаф для одежды	1
2		Барный холодильник	1
3		Телевизор	1
4		Диван	1
5		Журнальный стол со стульями	1
6		Комод с зеркалом	1
7		Кровать двухместная	1
8		Стол канцелярский	1
9		Шкаф для одежды	1
10		Душевая кабина	1
11		Унитаз	1
12		Умывальник	1
III		Номер 1 категории двухместный	
1		Шкаф для одежды	1
2		Стол журнальный со стульями	1
3		кровать двуспальная	1
4		тумбочки	2
5		телевизор	
IV		Номер 1 категории одноместный	
1		Шкаф для одежды	1
2		Мягкий уголок	1
3		Кровать	1
4		Тумбочка	1
5		Умывальник	1
6		Унитаз	1
7		Душевая кабина	1
V		Номер 3 категории трехместный	
1		Кровать	3
2		Шкаф для одежды	2
3		Мягкий уголок	1
4		Унитаз	1
5		Умывальник	1
VI		Комната бытового обслуживания	
VII		Комната дежурного персонала	
VIII		Помещение старшей горничной	
IX		Холл	
X		Кладовая уборочного инвентаря	

Приложение Б

План-схема приемно-вестибюльной группы помещений гостиницы



Поз.	Обозначения	Название	Кол-во
		Приемно-вестибюльная группа	
I		Вестибюль	
II		Гардероб	
III		Бар	

Поз.	Обозначения	Название	Кол-во
IV		Камера хранения	
V		Санузел	
VI		Рецепция	
VII		Кладовая инвентаря	
VIII		Комната охраны	
IX		Номер для людей с ограниченными возможностями	
1		Кровать	2
2		Стол канцелярский	1
3		Шкаф	1
4		Барный холодильник	1
5		Мягкий уголок	1
X		Номер для людей с ограниченными возможностями	
1		Кровать	1
2		Мягкий уголок	1
3		Барный холодильник	1
4		Шкаф	1
5		Сан узел	
XI		Административное помещение	
XII		Комната дежурного персонала	
1		Сейф	2
2		Шкаф	1
3		Холодильник	1
4		Стол	1
5		Диван	1
6		Санитарный блок	2
XIII		Медпункт	
1		Кушетка	1
2		Шкаф для медикаментов	1
3		Шкаф для медикаментов	1
4		Стол канцелярский	1
5		Кресло	1
XIV		Подсобное помещение бара	
1		Подтоварник	1
2		Стеллаж	1
3		Холодильник	1
4		Производственный стол	1
5		Моечная ванна	1
6		Производственный стол	1
XV		Кабинет дежурного администратора	
1		Канцелярский стол	1
2		Шкаф канцелярский	1

Приложение В

Примерные графики загрузки залов предприятий питания различного типа

Таблица 1 – Ресторан

Часы работы	Оборачиваемость места за 1 час, раз	Средний процент загрузки зала, %
8-9	1	20
9-10	1	30
10-11	1	30
11-12	1,5	60
12-13	1,5	70
13-14	1,5	90
14-15	1,5	70
15-16	1,5	30
16-17	1,5	30
17-18	0,6	60
18-19	0,6	70
19-20	0,6	90
20-21	0,6	90
21-22	0,6	80
22-23	0,6	60

Таблица 2 – Кафе

Часы работы	Самообслуживание		Обслуживание официантами	
	Оборачивае-мость места за час, раз	Средний процент загрузки зала	Оборачивае-мость места за час, раз	Средний процент загрузки зала
8-9	1	20	1	20
9-10	1	30	1	30
10-11	1	40	1	40
11-12	2	60	1,5	60
12-13	2	70	1,5	70
13-14	2	90	1,5	90
14-15	2	70	1,5	70
15-16	2	40	1,5	40
16-17	2	30	1,5	30
17-18	2	40	1,5	40
18-19	2	60	0,5	60
19-20	1,5	90	0,5	90
20-21	1,5	90	0,5	90
21-22	1,5	60	0,5	60

Таблица 3 –Столовая

Часы работы	Оборачиваемость места за 1 час, раз	Средний процент загрузки зала, %
Завтрак		

8-9	3	40
9-10	3	30
10-11	3	30
Всего		
Обед		
11-12	2	50
12-13	2	80
13-14	2	90
14-15	2	90
15-16	2	50
16-17	2	30
Всего		
Ужин		
17-18	2	40
18-19	2	60
19-20	2	30
Всего		

Приложение Г

Коэффициент потребления блюд

Тип предприятия	Коэффициент потребления
Столовые: завтрак обед ужин	 2,0 3,0 2,0
Рестораны	3,5
Кафе: С самообслуживанием С обслуживанием официантами	 2,5 2,5

Приложение Д

Соотношение различных групп блюд, выпускаемых предприятиями общественного питания разного типа

Таблица 1 – Столовая (в %)

Блюда	Завтрак		Обед		Ужин	
	от общего количества	от данной группы	от общего количества	от данной группы	от общего количества	от данной группы
Холодные блюда	30		20		30	
Рыбные, мясные, салаты		55		55		55
Молоко и кисломолочные продукты		45		45		45
Супы			30			
Прозрачные, заправочные, пюреобразные				80		
Молочные, холодные,				20		
Вторые горячие блюда	50		35		50	
Рыбные, мясные, Овощные,		50		80		50
Яичные, творожные		50		20		50
Сладкие блюда и горячие напитки	20		15		20	

Таблица 2 – Рестораны

Блюда	Процентное соотношение	
	от общего количества	от данной группы

Холодные блюда	40	
рыбные		25
мясные		30
салаты		40
кисломолочные продукты		5
Горячие закуски	5	100
Супы	10	
Прозрачные		20
Заправочные		70
Молочные, сладкие		10
Вторые горячие блюда	30	
рыбные		25
мясные		50
овощные		5
крупяные		10
яичные, сырные		10
Сладкие блюда горячие напитки	15	100

Таблица 3 – Кафе

Блюда	Процентное соотношение	
	от общего количества	от данной группы
Холодные блюда	25	
гастрономические продукты		40
салаты		40
молочнокислые продукты		10
бутерброды		10
Супы	5	100
Вторые горячие блюда	45	
мясные, рыбные		40
овощные		10
крупяные и мучные		20
яичные, сырные		30
Сладкие блюда и горячие напитки	25	

Приложение Ж

Примерные нормы потребления холодных напитков, хлеба, кондитерских изделий одним потребителем

в предприятиях питания разного типа

Наименование продукции	Единица измерения	Столовая	Ресторан	Кафе
Холодные напитки	л	0,05	0,25	0,09
в том числе:				
фруктовая вода		0,03	0,05	0,02
минеральная вода		0,01	0,08	0,02
натуральный сок		0,01	0,02	0,02
напитки собственного производства		-	0,1	0,03
Хлеб и хлебобулочные изделия	г	100	100	75
в том числе:				
ржаной хлеб		50	50	25
пшеничный хлеб		50	50	50
Мучные кондитерские изделия	шт.	0,30	0,5	0,5
фрукты	кг	0,03	0,05	0,03
пиво	л	-	0,025	0,05
вино-водочные изделия	л	-	0,1	0,1

Приложение И

Коэффициент трудоемкости приготовления блюд

Наименование блюд и кулинарных изделий	Коэф.
1	2
Холодные блюда и закуски	
Консервы овощные разные порциями без гарнира	0,4
Салат из квашеной капусты промышленного производства и грибы соленые с луком	0,5
Салат из белокочанной капусты или редьки, приготовленные машинным способом	0,5
Салат из соленых огурцов и соленых помидор	0,6
Салат картофельный	0,8
Салат из зеленого лука со сметаной	0,8
Салат из белокочанной и красной капусты и редьки	0,8
Винегрет овощной	0,8
Яйцо рубленое	1,0

Продолжение приложения И

1	2
Винегрет с рыбой	1,2
Яйцо под майонезом промышленного производства с гарниром	1,5
Котлеты картофельные под маринадом	1,5
Икра из свежих баклажан, кабачков и овощей собственного приготовления	1,5
Салат из свежих помидоров	1,5
Салат из свежих огурцов	1,5
Салат из редиса	1,5
Салат из огурцов и редиса с яйцом в сметане	2,0
Винегрет овощной с сельдью	2,2
Салат из крабов под майонезом промышленного производства	2,5
Салаты мясные, рыбные	3,5
Блюда из рыбы	
Рыба жареная без гарнира	0,4
Салака, корюшка жареные без гарнира	0,5
Гастрономия и консервы	
Гастрономия мясная и рыба без гарнира	0,5
Консервы разные порциями без гарнира	0,6
Семга, лососина, балык и т.п. порциями	0,6
Килька и сельдь без гарнира	1,0
Шпроты с яйцом и луком	1,0
Гастрономия мясная и рыбная с упрощенным гарниром	1,0
Консервы мясные и рыбные с гарниром	1.2
Килька и сельдь с гарниром	1,8
Гастрономия мясная и рыбная со сложным гарниром	2,0
Бутерброды	
Гастрономия для бутербродов без хлеба	0,3
Бутерброды с вареными колбасами и маслом	0,4
Бутерброды с копчеными колбасами, сыром, икрой,	0,6
ветчиной и рыбной гастрономией	1,0
Первые блюда	
Супы заправочные	
Супы из макаронных изделий без картофеля	0,6
Супы крупяные и бобовые без картофеля	0,6
Рассольник, борщ, щи консервированные	0,6
Щи зеленые консервированные без картофеля и яйца	0,8
Щи разные из овощей и квашеной капусты	0,8
Щи зеленые консервированные с луком	1,0
Щи зеленые консервированные с картофелем без яйца	1,0
Супы грибные с макаронными изделиями без картофеля	1,0
Щи зеленые консервированные картофелем и яйцом	1,2
Супы овощные картофельные	1,2
Супы крупяные, макаронные и бобовые с картофелем	1,2
Примечание:	при приготовлении холодных блюд с майонезом собственного приготовления коэффициент трудоемкости увеличивается на 0,6

Продолжение приложения И

1	2
Суп картофельный с консервами	1,2
Суп харчо	1,2
Суп картофельный грибной	1,2
Щи зеленые из свежего щавеля и шпината без яйца	1,8
Щи зеленые из свежего щавеля и шпината с яйцом	2,8
Борщ разный со свежих овощей	2,0
Рассольник	2,0
Борщ московский с мясным набором	3,0
Солянки	
Солянки редкие рыбные, мясные, грибные	3,5
Супы молочные, пюреобразные	
Супы молочные	0,6
Супы-пюре крупяные, бобовые	1,0
Супы-пюре овощные	1,2
Супы прозрачные (бульоны)	
Бульон с мясом	1,2
Бульон из кулебяки из кислого теста	1,5
Бульон с фрикадельками	1,5
Уха рыбацкая	1,5
Бульон с пельменями промышленного производства, рисом, макаронными изделиями	1,8
Бульон с пельменями собственного приготовления	1,8
Бульон с курицей и рисом	2,2
Бульон с гренками	2,2
Бульон с яйцом или овощами	2,4
Бульон и супы разные с домашней лапшой и сложными гарнирами (клецки, профитроли и т.п.)	2,4
Супы холодные	
Супы сладкие	1,2
Свекольники	2,0
Окрошки мясные	2,5
Вторые блюда	
Блюда з рыбы	
Котлеты, биточки, тефтели, фрикадельки с крупяными гарнирами и картофельным пюре	1,0
Рыба паровая в томатном соусе	1,0
Рыба отварная, жареная с различными соусами и картофельным пюре	1,0
Тельное из рыбы с зеленым горошком или пюре	1,0
Крабы с различными гарнирами	1,2
Консервы рыбные с гарниром	1,2
Рыба по-русски в томатном соусе с корнеплодами и огурцами	1,2
***Примечание*:** при приготовлении первых блюд с птицей, мясом, рыбой коэффициент трудоемкости увеличивается на 0,2. При изготовлении первых блюд с кукурузными, пшеничными хлопьями и гренками из пшеничного хлеба коэффициент трудоемкости увеличивается на 0,5.	

Продолжение приложения И

1	2
Котлеты, биточки рыбные и тефтели с жареным картофелем	1,5
Рыба жареная в жире (фри)	1,5
Рыба жареная с различными соусами и картофелем жареным	1,5
Рыба запеченная на сковороде	4,0
Рыба по-ленинградски и рыба жареная в тесте	4,5
Блюда из мяса, птицы и дичи	
Колбаса жареная без гарнира	0,6
Баранина, телятина, говядина отварные с крупяными гарнирами, картофельным пюре, тушеной капустой	0,8
Плов из баранины	0,8
Чахохбили	0,8
Котлеты, биточки, тефтели, шницели рубленые, бифштекс рубленый и рулет с крупяными гарнирами, картофельным пюре и тушеной капустой	1,0
Котлеты, биточки мясные паровые со сложным гарниром	1,0
Зразы рубленые	1,0
Печень жареная с картофельным пюре и соусом	1,0
Фрикадельки мясные с гарниром	1,0
Мясо в кисло-сладком соусе с крупяным гарниром и картофельным пюре	1,0
Каша мясная с гарниром	1,0
Баранина, телятина, говядина, кролик, свинина жареная с крупяными, макаронными изделиями, картофельным пюре и тушеной капустой	1,0
Говядина духовая	1,0
Ветчина, свиные копчености и язык отварной с гарниром	1,2
Колбаса жареная с макаронными изделиями, картофельным пюре и тушеной капустой	1,2
Консервы мясные с гарниром	1,2
Сосиски и сардельки с гарниром	1,2
Гуляш с крупяными гарнирами и картофельного пюре	1,2
Пудинг мясной	1,2
Рагу из баранины	1,2
Жаркое из баранины и мяса	1,2
Котлеты из кур рубленые паровые и жареные	1,2
Шашлыки	1,2
Азу по-татарски	1,5
Баранина, телятина, говядина, кролик, свинина жареные с жареным картофелем	1,5
Котлеты, биточки, шницели рубленые, бифштекс рубленый и рулет мясной с жареным картофелем	1,5
Мясо тушеное с крупяными и макаронными изделиями и картофельным пюре	1,5
Котлеты натуральные из телятины, свинины, паровые	1,5
Куры, цыплята, гуси, индюки и дичь отварные и жареные	1,5
Мозги жареные	1,5
Гуляш из сердца или ливера	1,5

Продолжение приложения И

1	2
Колбаса жареная с жареным картофелем	1,8
Печень жареная с жареным картофелем и соусом	1,8
Гуляш с жареным картофелем	1,8
Антрекоты и бифштексы натуральные	1,8
Лангет, эскалоп	1,8
Ромштекс	1,8
Котлеты отбивные и натуральные из телятины, баранины, свинины, шницели отбивные	1,8
Мясо шпигованное	1,8
Бефстроганов	1,8
Мясо тушеное с жареным картофелем	2,0
Биточки по-казацки	2,0
Бифштекс рубленый и натуральный с яйцом и луком	2,0
Чанахи	2,0
Почки по-русски	2,0
Кабачки и помидоры, фаршированные мясом и рисом	2,5
Баранина «фри»	3,0
Голубцы мясные	3,0
Мясо, запеченное на сковороде	4,0
Блюда из овощей	
Картофель отварной	0,3
Картофельное пюре	0,5
Горошек зеленый свежемороженый в масле	0,5
Кукуруза качанами отварная со сливочным маслом	0,5
Капуста тушеная (при машинной нарезке)	0,6
Картофель отварной с луком	0,6
Консервы овощные, бобовые, мясо-растительные в горячем виде	0,6
Горошек зеленый консервированный в молочном соусе	0,8
Капуста белокочанная, соус сухарный	0,8
Картофель в молоке	1,0
Капуста тушеная (при ручной нарезке)	1,2
Тыква, запеченная с яйцом	1,4
Запеканка картофельная натуральная	1,5
Овощи тушеные и припущенные в молочном соусе	1,5
Картофель жареный	1,8
Котлеты капустные и морковные	1,8
Морковь в молочном соусе	1,8
Кабачки, баклажаны и тыква жареные	2,0
Запеканка и рулет картофельные фаршированные	2,0
Запеканка овощная и пудинг овощной	2,0
Котлеты картофельные с соусом	2,5
Рагу из овощей	2,5
Картофель тушеный с луком и грибами	2,5
голубцы овощные	3,0
Крокеты, пирожки и зразы картофельные	3,5
Блюда из круп и макарон	
Каши из разных круп вязкие, полувязкие	0,4
Каши молочные: различные	0,4
Макаронные изделия отварные	0,6

Продолжение приложения И

1	2
Каши рассыпчатые разные	0,6
Каша пшеничная с тыквой	0,8
Каши рассыпчатые с молоком	0,8
Макароны отварные с мясным фаршем	0,8
Макароны отварные с ветчиной в томате	1,0
Макароны отварные с молоком и сыром, макаронные изделия в томате	1,2
Макаронники и запеканки крупяные	1,2
Каши диетические протертые разные	1,2
Крупник с сыром	1,2
Пудинги крупяные и сухарные	1,5
Биты и котлеты крупяные со сладким, грибным, молочным соусом	2,5
Лапша домашняя с отварным маслом и сыром	3,0
Мучные блюда	
Пельмени промышленного производства	1,0
Пельмени разные собственного приготовления	1,0
Блины	2,5
Беляши	2,5
Блинчик с сыром и вареньем	3,0
Блинчик с мясом, яблоками и блинный пирог с разными начинками	3,5
Блюда из яиц и сыром	
Творог со сметаной и сахаром	0,6
Творог с молоком	0,6
Яичница натуральная	1,0
Омлет натуральный	1,0
Омлет с картофельным пюре	1,0
Творог протертый со сметаной (диетический)	1,2
Пудинг творожный	1,2
Яичница с гарниром	1,5
Омлет с различными фаршем	1,5
Вареники	2,0
Сырники	2,0
Сладкие блюда и горячие напитки	
Чай	0,2
Лимоны порциями	0,2
Мороженое промышленного производства (порциями)	0,2
Кофе черный	0,2
Кисель молочный	0,3
Арбуз порциями без сахара	0,4
Виноград	0,4
Дыня порциями	0,4
Кофе на молоке	0,4
Чай с лимоном	0,4
Кофе с лимоном	0,4
Какао	0,4
Кисель из сиропа, порошка, соусов и повидла	0,4
Морс клюквенный собственного приготовления	0,4
Муссы разные (приготовление машинным способом)	0,4
Желе молочное	0,5
Сливки и сметана взбитые	0,6

Продолжение приложения И

1	2
Арбуз очищенный с сахаром	0,6
Клюква с сахаром	0,6
Компот из арбуза, винограда, вишни, дыни	0,6
Компот из сухофруктов	0,6
Кисель из свежих протертых ягод и фрукты	0,6
Компот из консервированных фрукты (ассорти)	0,8
Яблоки печеные	0,8
Желе из свежих фруктов	0,8
Кремы разные	0,8
Муссы разные (приготовленные вручную)	1,2
Блинчик с яблоками	3,5
***Примечание*:** при отпуске сладких блюд с кукурузными и овсяными хлопьями коэффициент трудоемкости увеличивается на 0,2	
Другие изделия	
Молоко кипяченое	0,1
Масло сливочное	0,2
Сметана порциями	0,2
Яйцо вареное	0,4
Кефир с сахаром	0,4
Творожная масса промышленного производства (порциями)	0,4
Хлопья кукурузные и пшеничные с сахарной пудрой	0,6
Примечание: 1. Коэффициенты трудоемкости на вторые рыбные и мясные блюда в котле с гарниром. 2. При использовании полуфабрикатов (мясных, рыбных, овощных) коэффициент трудоемкости уменьшается на 30-40%.	

Приложение К

Коэффициенты, которые учитывают праздничные и выходные дни

Режим работы предприятия	Режим работы производственного работника	Коэффициент
7 дней в неделю	5 дней в неделю с 2-мя выходными днями	1,59
7 дней в неделю	6 дней в неделю с одним выходным днем	1,32
6 дней в неделю	6 дней в неделю с одним выходным днем	1,13
5 дней в неделю	5 дней в неделю с 2-мя выходными днями	1,13

Приложение Л

Техническая характеристика некоторых видов технологического оборудования

Таблица 1 – Техническая характеристика теплового оборудования

Название оборудования	Тип, марка	Характе-ристика	Габариты, мм		
			длина	ширина	высота
1	2	3	4	5	6
Устройство для варки	УЭВ-60	60дм^3	600	800	850
Плита секционная	ПЭСМ-2	0,24м^2	420	840	860
	ПЭСМ-4	0,48м^2	840	840	860
	ПЭСМ-4ШБ	0,43м^2	1050	840	860
Плита электрическая	ПЭ-0,17-01	0,17м^2	500	800	850
	ПЭ-0,51-01	0,51м^2	1000	800	850
	ПЭ-0,34	0,34дм^3	800	800	900
	ПЭ-4К	0,4м^2	930	850	850
	ES-27/P	0,27м^2	400	700	875
	ES-47/P	0,47м^2	800	700	875
	ESC-47/P	0,47м^2	800	700	875
	ESK-29/P	0,34м^2	400	900	875
	ESK-49/P	0,6м^2	800	900	875
	ESC-49/P	0,6м^2	800	900	875
	ПЭМ2-01	0,24м^2	715	520	350
	ПЭМ2-02	0,24м^2	810	550	860
	ПЭМ4-01	0,48м^2	840	930	850
	ПЭМ-051	0,51м^2	1200	800	850
	Парри-1957	0,06м^2	860	260	290
	Парри-1958	0,13м^2	500	260	290
	Парри-1959	0,13м^2	500	260	290
	Парри-1870	0,15м^2	300	500	220
	Парри-1871	0,3м^2	600	500	220
	ПЭ-024ІП	0,24м^2	700	800	850
	ПЭ-024ІП	0,24м^2	700	800	850
Плита электрическая со шкафом	ЭП-2ЖШ-К	0,24м^2	675	840	860
	ЭП-4ЖШ-К	0,48м^2	1090	840	860
	ЭП-6ЖШ-К	0,72м^2	1520	840	860
Плита электрическая с духовкой	ES-47/1	0,47м^2	800	700	875
	ESC-47/1	0,47м^2	800	700	875
	ESK-49/1	0,6м^2	800	900	875
	ESC-49/1	0,6м^2	800	900	875
Плита с поверхностью непосредственной жарки	ПЭ-6,0/380-Н	0,3м^2	700	600	900
- гладкой хромированной	EZ-40K	0,24м^2	400	600	340
- гладкой чугунной	EZ-40L	0,24м^2	400	600	340

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4	5	6
- ребристой чугунной	EZ-40R	0,24м^2	400	600	340
- гладкой чугунной	EZ-49/P-L	0,34м^2	400	900	875
- гладкой хромированной	EZ-49/P-K	0,34м^2	400	900	875
- гладкой хромированной	EZ-49/P-K	0,7м^2	800	900	875
Сковорода секционная	СЭСМ-0,2	0,2м^2	1050	840	860
	СЭСМ-0,5Д	0,5м^2	1470	840	860
	СЭС-0,55	0,55м^2	1510	900	850
	СЭС-0,2	0,2м^2	970	900	850
	СЭСМ-0,2-01	0,5м^2	1475	905	850
Сковорода электрическая	СЭ-0,22-0,1	0,22м^2	500	800	860
	СЭ-0,45-0,1	0,45м^2	1200	800	860
	СЭ-1	0,12м^2	1490	965	920
	СЭ-2	0,18м^2	980	615	1000
	МЭТОС 2600	50 дм^3	820	800	900
	МЭТОС 2600	80 дм^3	1150	800	900
	ЭКР-9/65	65дм^3	800	900	875
	Парри-9123	0,27м^2	450	610	290
	Парри-9154	0,37м^2	600	610	290
	Парри-9114	0,45м^2	750	610	290
	Италия-30	0,36м^2	700	650	280
	Италия-20	0,32м^2	600	650	290
	Италия-44	0,45м^2	700	700	850
	Италия-45	0,47м^2	800	700	785
Фритюрница электрическая	ФЭ-20-01	20дм^3	500	800	860
	ФЭ-2,0/380-2,5	2х10дм^3	700	600	900
	EF7/14	14дм^3	400	700	850
	EF7/28	2х14дм^3	800	700	850
	Парри-9003	6,1дм^3	300	610	420
	Парри-9006	6,1дм^3	300	610	420
	Парри-9009	6,1дм^3	300	610	420
	Парри-9103	12дм^3	600	610	420
Фритюрница настольная	“Тейлор”	3,5-7кг/г	600	400	380
	ФИЭ-5	5кг/год	420	630	275
	ФЭН-1	6,5дм^3	540	220	390
	EF-40	10дм^3	400	600	340
	EF-40/2	2х5дм^3	400	600	340
	EF-60/2	2х10дм^3	600	600	340
	FGT-5S	5дм^3	210	430	300
	FGT-5+5S	5+5дм^3	420	430	300
	FT-8	8дм^3	275	430	290
	FT-8+8	8+8дм^3	550	430	290
	FR3S	3дм^3	205	400	210
	FR5S	5дм^3	205	400	460
	RF 5 DS	2х5дм^3	390	400	260

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4	5	6
	Ф-5	5дм^3	240	400	260
	Ф-2х5	5+5дм^3	480	400	260
	Ф-10	11дм^3	550	440	260
	EF-40	8-10дм^3	400	600	340
	EF-40/2	2х4-5дм^3	400	600	340
	EF-60/2	2х8-10дм^3	600	600	340
Фритюрница газовая	PF-40	8-10дм^3	400	600	340
Фритюрница	Германия	10дм^3	200	700	850
	-715	20дм^3	400	700	850
	-720	15дм^3	400	700	850
Жарочный шкаф	ШЖЭ-0,85-01	однокамер.	500	800	1500
	ШЖЭ-0,51-01	однокамер.	500	800	1500
	ШЖЭСМ-2К	2-х камер.	840	840	1500
	ШЖЭ-2	2-х камер.	850	800	1520
	ШЖЭ-3	3-х камер.	885	800	1550
	ШЖЭ 04	3-х камер.	850	895	1625
	KSP-2	2х3противн.	800	850	1675
	KSP-3	3х3противн.	800	850	1675
Шкаф конвекционный	KSP-2K	2х3противн.	800	850	1675
	KSP-3K	3х3противн.	800	850	1675
Шкаф пекарский	ШПЭСМ-3	3-х камер.	1200	1040	1630
	ШПЭСМ-3М	3-х камер.	1200	1040	1500
	ШПЭСМ-3-02	2-х камер.	1200	1040	1205
	МЕТОС	3-х камер.	900	750	1450
	ЕШП-0,8	3-х камер.	1200	1040	1615
Пароконвектомат	ЕГР-5,0/380	4 противня	800	850	500
	FEV-62M	6 противней	876	850	750
	FEV-122M	12 противн.	876	850	1220
	G423M	4 противня	670	700	600
	FEV62E	6 противней	916	850	750
	FEV122M	12 противн.	916	850	1220
Кофеварка электрическая	Компромат-С	25чаш/ час	400	450	350
	Стар	50чаш/ час	800	450	350
	Компромат-А	50чаш/ час	800	450	350
	Экспресс	50чаш/год	600	450	410
	Сейко	100чаш/ час	1000	450	410
	Сейко-Т	100чаш/ час	580	390	460
	Нектор	75чаш/ час	750	450	410
	Compact LISA	100чаш/ час	330	450	450
	SMAT/1 LISA	120чаш/ час	490	535	495
Кофеварка по-восточному	ЭРГК-1,2	6 турок 0,1л	400	300	320
Печь микроволновая	NE-1027	-	330	330	200

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4	5	6
Сосисковарка	Венгрия	15-20кг/ час	590	375	234
	NE 5	5-7кг/час	240	400	260
	ЕКК-40	40 кг/ час	400	600	340
Макароноварка	ЕКТ-40	10 кг/ час	400	600	340
Прибор для варки спагетти	Италия	15кг/ час	400	700	850
Аппарат для жарки сосисок	СЖ	130-150 шт/час	530	380	175
Птица-гриль	Парри-1806	7 кг/час	525	300	335
	Парри-1929	10кг/час	525	300	335
	Парри-1938	12кг/час	525	300	335
	ГЭ-15	15кг/час	1000	1000	2180
Гриль настольный	Саламандра	5кг/час	600	400	500
Блинница	Саламандра	диаметр350	370	370	135
	Саламандра	диаметр400	450	485	240
Блинница двойная	Саламандра	диаметр400	860	485	240
Аппарат для варки пельменей	ПНЭ-12	10кг/кг	420	630	275

Таблица 2 – Техническая характеристика для некоторых видов механического оборудования

Наименование машины	Тип, марка	Производи-тельность	Габариты, мм		
			длина	ширина	высота
1	2	3	4	5	6
Для обработки овощей и гастрономических товаров					
Машина для нарезки и протирания овощей	МРО-350	350	515	295	575
Машина для нарезки и протирания овощей	МПР-350 нарезка вареного картофеля	600 кг/ч	640	355	650
Машина для нарезки и протирания овощей	МПР –350-01 капуста вареные овощи	200 300 400	640	355	650
Машина для нарезки сырых сезонных овощей	SIRMAN PP4	4 кг/ч	400	400	640
	SIRMAN PP8	8 кг/ч	400	400	830
	SIRMAN PP15	15 кг/ч	440	490	990
Универсальный привод	П-II МОП II-I		1100	900	1100
	нарезка пластинками	200-300 кг/ч			
	нарезка соломкой	100-200 кг/ч			
	шинковка	100-200 кг/ч			
	брусочками	200 кг/ч			
Универсальная кухонная машина	УКМ		1100	850	1000
	нарезка кубиками	160 кг/ч			
	брусочками	360 кг/ч			

Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5	6
Машина для нарезки гастрономии	SIRMAN 300	3,5 кг/ч	400	330	270
	SIRMAN 330	5,5 кг/ч	410	330	350
	SIRMAN 350	9 кг/ч	450	280	400
	SIRMAN 370	15 кг/ч	420	445	1030
	CELME-220	δ=1...15 мм	430	350	380
	CELME-250	δ=1...15 мм	560	450	420

Таблица 3 – Техническая характеристика производственных столов

Наименование столов	Тип	Габариты, мм		
		длина	ширина	высота
Стол секционно-модульный	СПСМ-1	1050	840	860
Стол секционно-модульный	СПСМ-2	1050	840	860
Стол секционно-модульный	СПСМ-3	1260	840	860
Стол секционно-модульный	СПСМ-4	1260	840	860
Стол секционно-модульный	СПСМ-5	1470	840	860
Стол секционно-модульный	СПСМ-8	1470	840	860
Стол с ванной	СМВСМ	1470	840	860
	СПМ-1500	1500	800	850

Таблица 4 – Техническая характеристика производственных ванн

Наименование ванн	Тип, марка	Стандартный объем, дм^3	Габариты, мм		
			длина	ширина	высота
Ванна на 1 отделение	ВМ-1А	46	630	630	860
	ВМ1-СМ	105	1050	840	860
	ВМ-1	181	840	840	860
	ВМР-500	21	500	500	900
	ВМР-600	25	500	600	900
	ВМР-600	30	600	600	900
Ванна на 2 отделения	ВМ2-1СМ	210	1680	840	860
	ВМ-2СМ	300	1680	840	860
	ВМСМ-33	33	630	840	860
	ВМСМ-34	34	630	630	860
	ВМСМ-44	44	840	840	860
	ВМСМ-63	63	1260	840	860
Ванна встроенная в стол	СМВСМ	50	1470	840	860
	передвижная	24	550	550	750

Таблица 5 – Номенклатура холодильного оборудования

Наименование оборудования	Тип, марка	Полезный объем, $м^3$	Мощность, кг	Потребление электроэнергии	Габариты, мм			Примечание
					длина	ширина	высота	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Холодильный шкаф	ШХ-0,40М	0,29	60	0,273	750	750	1810	
Холодильный шкаф	ШХ-0,80М	0,68	140	0,295	1500	750	1810	
Холодильный шкаф	ШХ-0,80Ю	0,71	150	0,37	1120	800	1920	
Холодильный шкаф	ШХ-0,56	0,45	90	0,273	1150	900	1900	
Холодильный шкаф	ШХ-1,12	0,98	200	0,43	1570	785	2055	
Холодильный шкаф	ШХ-0,71	0,56	120	0,45	800	800	2000	
Холодильный шкаф	ШХ-1,40К	0,88	180	0,5	1500	800	2000	
Холодильный шкаф	ШХ-1,40	1,10	220	0,5	1500	800	2000	
Холодильный шкаф	INTER-501	0,37	55	0,3	580	620	1985	
Холодильный шкаф	INTER-203	0,7	150	0,45	1165	620	1985	
Холодильный шкаф	INTER-502	0,74	156	0,45	1165	620	1985	
Холодильный шкаф	«МЕТОС	-	40	0,26	850	700	2000	
Холодильный шкаф (настольный)	ХО-1	-	5,0		460	460	400	Для баров
	ХО-2	-	7,0		690	460	400	Для баров
	«Мини»	-	7,5		360	680	520	Для баров
Холодильный шкаф для интенсивного охлаждения	ШХ-И	-	140	1,1	1650	950	1980	Для кулинарных цехов
Холодильный шкаф	Gold-S-700	-	68	0,2	845	740	1850	
Холодильный шкаф	Gold-S-1200	-	113	0,4	1430	740	1850	
Холодильный шкаф	Gold-S-1400	-	130	0,68	1140	740	1850	

Продолжение таблицы 5

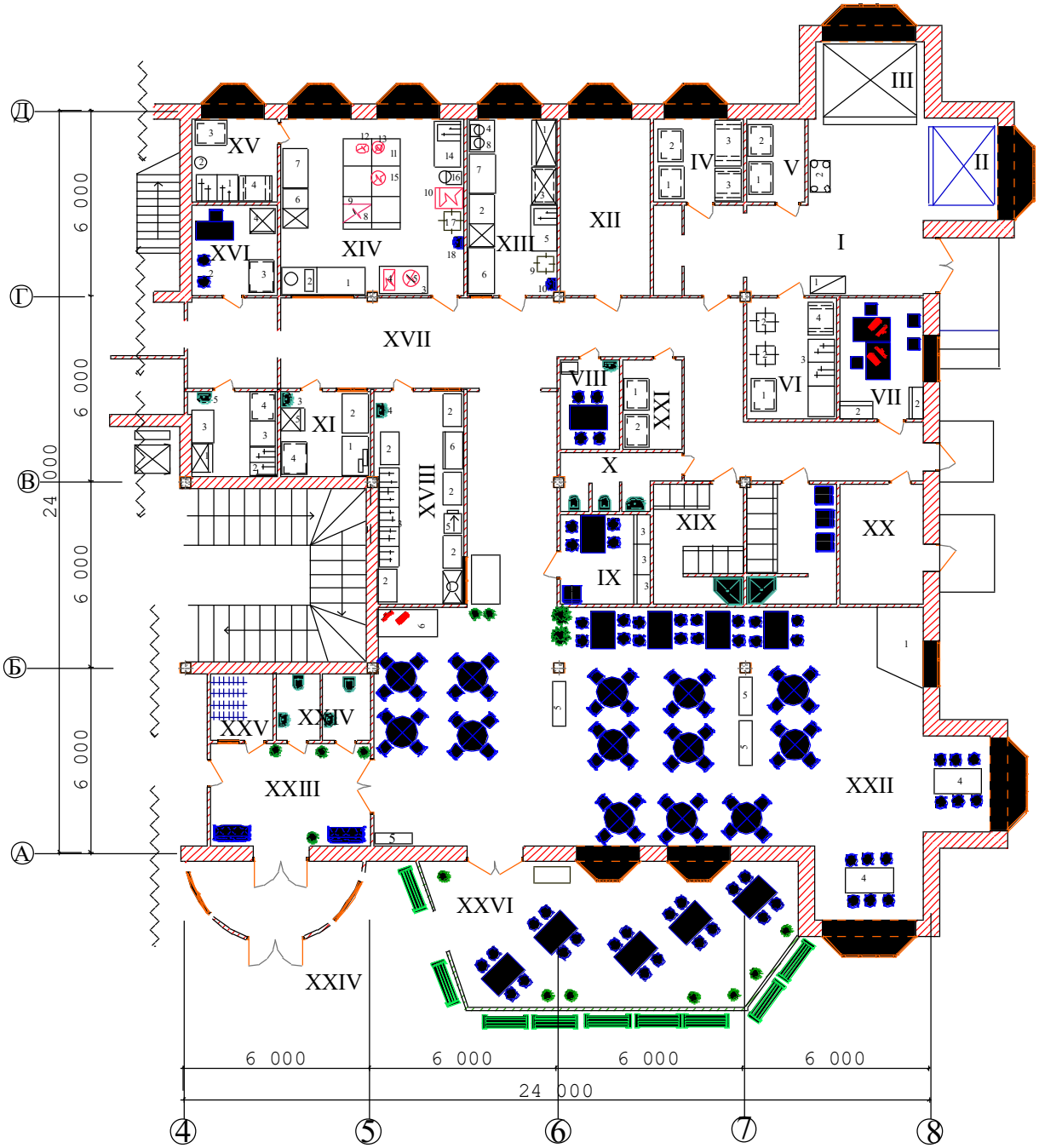
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Холодильный шкаф	SW-1200	-	96	0,9	1260	715	1850	С передними стеклянными дверями
Холодильный шкаф	SW-1400	-	112	1,0	1430	715	1850	
Холодильный шкаф	SW-1200ДР	-	96	0,9	1260	715	2000	
Холодильный шкаф	SW-1400ДР	-	112	1,0	1430	715	2000	
Холодильный шкаф	SW-500ДР	-	50	0,76	650	715	2000	
Холодильный шкаф	SW-600ДР	-	56	0,53	745	715	2000	
Стол с охлаждаемым шкафом	СОЭИ-2	0,28	55	0,385	1680	840	1030	
Стол с охлаждаемым шкафом	ATR-200	-	50	0,348	1365	700	885	
Стол с охлаждаемым шкафом	ATR-300	-	70	0,348	1814	700	885	
Стол с охлаждаемым шкафом и горкой	СОЭИ-3	0,30	60	0,42	1680	840	1030	
Стол с охлаждаемым шкафом и горкой	АРТ-018	-	65	0,44	1814	700	1050	
Стол с охлаждаемым шкафом и ванной	АРТ-015	-	50	0,348	1500	700	885	
Секция низкотемпературная	СН-0,15	0,15	30	0,248	1260	840	860	Для хранения мороженого
Прилавок низкотемпературный	ПХН-1-0,4	0,35	70	0,43	2000	800	920	
Прилавок низкотемпературный	ПХН-1-0,28	-	50	0,3	1200	750	980	

Таблица 6 – Техническая характеристика раздаточного оборудования

Наименование оборудования	Тип, марка	Габаритные размеры, мм		
		длина	ширина	высота
Стойка раздаточная	СРСМ	1470	840	860
	OFECO	600	905	1700
	OFECO	905	855	1700
	Перфект	1000	800	1900
Стойка раздаточная тепловая	СРТЭСМ	1470	840	860
Мармит I блюд	МСЭСМ-3	1680	800	530
	OFECO	600	905	855
	OFECO	905	855	855
	Перфект	750	800	900
Мармит II блюд	МСЭСМ-60	1050	840	1010
	МСЭ-110	1600	840	1050
	OFECO	1200	905	855
	Перфект	750	800	900
	Парри-1927	300	500	220
	Парри-1928	450	500	220
	Парри-1940	300	500	220
	Парри-1944	700	500	220
Мармит передвижной для I та II блюд	МП-28	400	600	850
Мармиты стационарные для I та II блюд	МСЭ-0,84	1200	800	330
	МСЭ-0,84-01	1200	800	850
Термостат электрический для горячих напитков	ТЭ-25	360	630	430
	OFECO	600	905	855
	Перфект	750	800	900

Приложение М

План-схема ресторана гостиницы



Розработ

Руковод

Конс

Зав каф

Поз.	Обозначения	Название	Кол-во
	Ресторан с производственными цехами		
I		Загрузочная	
1		Весы тарные	1
2		Тележка	1
II		КХС для хранения п/ф	
III		КХС для хранения фруктов и зелени	
IV		Кладовая для сухих продуктов	
1	СПС-2	Стеллаж	1
2	СПС-2	Стеллаж	
3	ПТ-1	Подтоварник	1
V		Кладовая вино-водочных изделий	
1	СПС-1	Стеллаж	1
2	СПС-2	Стеллаж	1
VI		Моечная тары	
1	СПС-2	Стеллаж	1
2	СП-125	Стеллаж передвижной	2
3	ВМ-1	Моечные ванны	2
4	ПТ-2	Подтоварник	1
VII		Контора	
1		Стол канцелярский	2
2		Шкаф канцелярский	2
VIII		Комната для персонала	
1		Стол обеденный	1
2		Кресла	3
3		Раковина	1
IX		Комната для официантов	
1		Стол	1
2		Кресла	1
3		Шкаф	3
X		Санузлы для персонала	
XI		Буфет	
1	СХ-2	Стол для хлеборезки	1
2	СХ-2	Стол для хлеба	1
3		Раковина	1
4	СПС-2	Стеллаж	1
5	ШХ-0,40М	Холодильный шкаф	1
XII		Доготовочный цех	
XIII		Холодный цех	
1	ШХ-0,71	Холодильный шкаф	1
2	СОЭИ-2	Стол с охлаждаемым шкафом	1
3	ПХН-1-0,28	Прилавок низкотемпературный	2
4	SIRMAN 300	Машина для гастрономии	1
5	СМВСМ	Производственный стол с моечной ванной	1
6	СРСМ	Стойка раздаточная	1
7	СПСМ-4	Стол производственный	1
8	SIRMAN PP-15	Машина для нарезки овощей	1

Поз.	Обозначения	Название	Кол-во
9	СПП	Стеллаж передвижной	1
10		Раковина	1
XIV		Горячий цех	
1	Перфект	Стойка раздаточная тепловая	1
2	Перфект	Мармит стационарный для I и II блюд	1
3	СПСМ-1	Стол секционно-модульный	2
4	КНЕ-25	Кипятильник	1
5	Компромат С	Кофеварка	1
6	СОЕСМ-2	Секция-стол с охлаждающим шкафом	1
7	СПСМ-3	Стол производственный	1
8	ПЕСМ-2	Плита электрическая	2
9	ВКСМ	Секция вставка	4
10	FEV-62M	Пароконвектомат	1
11	СПСМ-1	Стол производственный	1
12	Саламандра	Гриль настольный	1
13	FT - 8	Фритюрница настольная	1
14	СМВСМ	Стол с ванной	1
15	Саламандра	Блинница	1
16	Kenwood 125	Кухонный комбайн	1
17		Стеллаж передвижной	1
18		Раковина для рук	1
XV		Моечная кухонной посуды	
1	ВМ-1	Ванна моечная	2
2		Бак для отходов	
3	СПС-2	Стеллаж	1
4	ПТ-2	Подтоварник	1
XVI		Суточная	
1		Стол канцелярский	1
2		Кресла	2
3	СПС-2	Стеллаж	1
4	NORD	Холодильный шкаф	1
XVII		Раздача	
XVIII		Моечная столовой посуды	
1	СПР-СО	Стол для отходов	1
2	СП	Стол подсобный	4
3	5ВМР	Моечные ванны	1
4		Раковина	1
5	INOL4LA	Посудомоечная машина	1
XIX		Гардероб для персонала	
XX		Технические помещения	
XXI		Инвентарная	
1	СПС-2	Стеллаж	1
2	СПС-1	Стеллаж	1
XXII		Зал ресторана	
1		Сцена	1
2		Стол квадр 4 -м	4

Поз.	Обозначения	Название	Кол-во
3		Стол круглый 4-м	13
4		Стол 6-м	2
5		Стол для официанта	4
6		R-кипер	1
XXIII		Вестибюль	
XXIV		Сан узлы для потребителей	2
XXV		Гардероб для потребителей	
XXVI		Летняя площадка	

Приложение Н

Пример состава служб в крупном гостиничном комплексе

Административная служба

Отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, техники безопасности, противопожарной и экологической безопасности.

В состав службы входят секретариат, финансовая служба, кадровая служба, эколог, инспекторы по противопожарной безопасности и техники безопасности.

Финансовая служба (отдел)

Решает вопросы финансового обеспечения отеля, получает отчеты от кассиров каждой торговой точки, включая службу питания, службу портье, сувенирные киоски и спортивные комплексы, если таковые имеются. Финансовая служба ведет единый финансовый учет в отеле (то есть доходы от торговых точек, учет расходов и доходов, ведение операций по учету оплачиваемого рабочего времени).

Отдел по управлению персоналом (отдел кадров)

Решает вопросы подбора, расстановки и повышения квалификации кадров. В обязанности этого подразделения входит ведение личных дел всех сотрудников гостиницы.

Служба (отдел) бронирования

Данная служба получает и обрабатывает заявки на бронирование от клиентов. При необходимости менеджер по

бронированию связывается с клиентом с целью подтверждения его прибытия в отель в назначенный срок. Служба формирует для клиента «Подтверждение бронирования» и отсылает ему по факсу или электронной почте.

Служба приема и размещения (портье)

Служба приема и размещения предоставляет гостям услуги по бронированию, приему, регистрации и размещению, выписки из отеля, ведет учет занятости и использования номерного фонда гостиницы. Основная задача службы приема и размещения - работа с информацией, поступающей от клиентов и осуществление обратной связи. Персонал службы приветствует гостей, заполняет необходимые для регистрации документы; ведет учет номерного фонда; сохраняет и выдает ключи. В этой службе осуществляется оплата клиентом основных и дополнительных услуг, которые он получил в отеле за все время проживания.

Служба эксплуатации номерного фонда (хозяйственная служба, Housekeeping Department) обеспечивает обслуживание гостей в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях, оказывает бытовые услуги гостям. Отдельно может выделяться отдел горничных (в крупных отелях).

Данная служба является наиболее функционально значимым подразделением, поскольку отвечает за уборку номеров, холлов, коридоров, внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание клиентов. Главная цель - поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния номеров и общественных помещений. Старшая горничная несет ответственность за работу по поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы. Она распределяет задачи на уборку среди подчиненных.

Служба сервиса

Основная функция службы - создание комфортных условий во время пребывания клиента в гостинице: удовлетворение просьб и пожеланий гостей, обеспечение профессионального и качественного обслуживания. Швейцары приветствуют гостей, помогают при выходе из авто, предоставляют информацию о районе, городе, гостиница. Коридорные встречают клиентов у стойки, подносят багаж, проверяют работу техники. Консьержи организуют предоставление всех дополнительных услуг, они должны владеть

иностранными языками, быть приятными в общении и коммуникабельными.

Служба безопасности

Малые отели нанимают сторонних охранников из частных агентств. Большие - имеют свою службу безопасности.

Задачи службы: охрана и безопасность гостей и их личного имущества во время пребывания в отеле, защита имущества гостиницы; защита здания от терактов; поддержание общественного порядка в гостинице и конфиденциальности гостей. Работники службы безопасности обязаны: знать нормы административного и уголовного права; знать в отеле: коридоры, коммуникации и т.д.; знать в лицо всех работников отеля; обладать хорошей физической подготовкой; производить приятное впечатление на постояльцев.

Служба питания (Food and Beverage)

Подразделения этой службы (ресторан, бары, кафе и т.д.) обеспечивают гостей услугами питания. Каждый отдел в службе имеет своего руководителя, включая менеджера по обслуживанию в номерах.

Руководитель службы питания контролирует меню, доставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания.

Служба (отдел) Room Service

Менеджер Room Service подчиняется руководителю Food and Beverage или директору ресторана. Основной задачей Room Service является улучшение уровня обслуживания клиентов гостиницы. Обычно Room Service предлагает услуги, связанные исключительно с питанием: заказ гостей могут доставлять не только в номер, но и в расположенные в гостинице развлекательные заведения, оздоровительные клубы, салоны красоты. Одной из задач службы Room Service является комплектация и доставка к номерам VIP-гостей подарков.

Инженерно-техническая служба

Обеспечивает бесперебойную работу технических средств и занимается ремонтом инженерных систем, сооружений и оборудования гостиницы. Создает условия для функционирования систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем телевидения и связи. В состав

службы входят главный инженер, отдел текущего ремонта, отдел благоустройства территории, отдел связи.

Отдел продаж и маркетинга. Занимается маркетинговыми исследованиями, изучением деятельности гостиниц в рыночных условиях, анализом рынка, предоставлением информации о состоянии дел предприятия, выявлением желаний и потребностей клиентов, созданием комплекса товаров и услуг, которые удовлетворяют эти потребности. Отдел отвечает за продвижение товара на рынок и его сбыт, занимается прямыми продажами.

Отдел снабжения

Занимается различными закупками для нужд всех других департаментов отеля. В состав отдела входят менеджер, его заместитель или помощник, заведующий складом, кладовщики, водитель, грузчики.

На предприятии могут также создаваться вспомогательные службы или отделы, обеспечивающие процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, швейной, бельевой и т.п.

Дополнительные службы оказывают платные услуги. В их состав входят: парикмахерская, бассейн, сауна, солярий, спортивные сооружения и т.д.

Приложение П

Пример расчета гардеробщиков в отеле

Исходные данные. Количество гардеробов в отеле - 2; количество мест в гардеробах: в первом - 200, во втором - 90, гардеробы работают в 2 смены; коэффициент, учитывающий запланированные для данного отеля невыходы гардеробщиков во время отпуска, болезни - 1,1.

Расчет.

По таблице 2.20, исходя из количества мест в гардеробе, определяем нормативную явочную численность гардеробщиков в смену, которая для данного отеля составляет для первого гардероба - 1,19, для второго - 0,92.

Находим общую явочную численность гардеробщиков для работы в 2 смены: (1,19 + 0,92) * 2 = 4,22

Рассчитываем общую учетную численность гардеробщиков (без совмещения профессий):

Чуч = 4,22 * 1,1 = 4,64

Приложение Р

Нормы обслуживания для горничных, работающих в I смену, для гостиниц категории “4 звезды”

№ п/п	Количество комнат и мест в номере	Категория номеров					
		Высшая		Первая		Вторая	
		Нормы					
		Обслуживание (номеров)	Время обслуживания (в час.)	Обслуживание (номеров)	Время обслуживания (в час.)	Обслуживание (номеров)	Время обслуживания (в час.)
1	Трехкомнатные двухместные	3,1	2,59				
2	Двухкомнатные двухместные	4,5	1,79				
3	Однокомнатные одноместные			7,3	1,09	9,3	0,86
4	Однокомнатные двухместные			6,5	1,23	8,0	1,0

Нормы обслуживания для горничных гостиниц категории “3 звезды”

№ п/п	Количество комнат и мест в номере	Категория номеров					
		Высшая		Первая		Вторая	
		Нормы					
		Обслуживание (номеров)	Время обслуживания (в час.)	Обслуживание (номеров)	Время обслуживания (в час.)	Обслуживание (номеров)	Время обслуживания (в час.)
1	Трехкомнатные двухместные	3,3	2,41				
2	Двухкомнатные двухместные	4,8	1,67				
3	Однокомнатные одноместные			7,8	1,03	9,9	0,81
4	Однокомнатные двухместные			6,8	1,17	8,4	0,95

Приложение С

Нормы обслуживания для горничных, работающих в I смену, для гостиниц категории “2 звезды”

№ п/п	Количество комнат и мест в номере	Категория номеров									
		Высшая		Первая		Вторая		Третья		Четвертая	
		Нормы									
		Обслуживание (номеров)	Время обслуж. (в час.)	Обслуживание (номеров)	Время обслуж. (в час.)	Обслуживание (номеров)	Время обслуж. (в час.)	Обслуживание (номеров)	Время обслуж. (в час.)	Обслуживание (номеров)	Время обслуж. (в час.)
1	Трехкомнатные двухместные	3,1	2,59								
2	Двухкомнатные двухместные	4,5	1,79								
3	Однокомнатные одноместные			7,3	1,09	9,3	0,86	10,1	0,79	11,3	0,71
4	Однокомнатные двухместные			6,5	1,23	8,0	1,0	8,6	0,93	9,4	0,85

Нормы обслуживания для горничных гостиниц категории “1 звезда”

№ п/п	Количество комнат и мест в номере	Категория номеров									
		Высшая		Первая		Вторая		Третья		Четвертая	
		Нормы									
		Обслуживание (номеров)	Время обслуж. (в час.)	Обслуживание (номеров)	Время обслуж. (в час.)	Обслуживание (номеров)	Время обслуж. (в час.)	Обслуживание (номеров)	Время обслуж. (в час.)	Обслуживание (номеров)	Время обслуж. (в час.)
1	Трехкомнатные двухместные	3,3	2,41								
2	Двухкомнатные двухместные	4,8	1,67								
3	Однокомнатные одноместные			7,8	1,03	9,9	0,81	10,8	0,74	12,1	0,66
4	Однокомнатные двухместные			6,8	1,17	8,4	0,95	9,1	0,88	10,0	0,8

Приложение Т

Нормы численности горничных, работающих в II и III смены, для гостиниц категорий “4 звезды” и “3 звезды”

Количество постояльцев в год	Количество койко-суток, которые предоставляются за год																								
	До 15000	15001-18000	18001-22000	22001-27000	27001-32000	32001-38000	38001-46000	46001-55000	55001-66000	66001-80000	80001-96000	96001-115000	115001-139000	139001-167000	167001-200000	200001-240000	240001-288000	288001-346000	346001-415000	415001-500000	500001-600000	600001-720000	720001-860000	860001-1000000	1000001-1250000	1250001-1500000
	Нормативы численности горничных (чел.)																								
До 5000	0,87	1,14	1,43	1,77	2,15	2,57	3,08	3,75	4,49	5,44	6,55														
5001-30000	1,14	1,42	1,70	2,04	2,44	2,84	3,36	4,02	4,77	5,72	6,86	8,19	9,82	11,8	14,1										
30001-60000	1,43	1,70	1,97	2,31	2,69	3,11	3,64	4,29	5,05	6,00	7,14	8,47	10,1	12,0	14,4	17,1	20,4	24,5	29,3						
60001-95000	1,76	2,03	2,30	2,64	3,02	3,44	3,96	4,62	5,37	6,32	7,46	8,79	10,4	12,4	14,8	17,5	20,8	24,9	29,7	35,3					
95001-135000			2,67	3,01	3,39	3,81	4,34	4,99	5,75	6,70	7,84	9,17	10,8	12,8	15,2	17,9	21,2	25,3	30,1	35,9	42,8	51,3			
135001-185000						4,26	4,79	5,44	6,20	7,10	8,29	9,62	11,2	13,2	15,6	18,3	21,6	25,7	30,5	36,3	43,4	51,7	61,6	72,2	87,1	106
185001-240000									6,72	7,67	8,81	10,1	11,8	13,7	16,1	18,8	22,2	26,2	31,0	36,9	43,9	52,3	62,2	72,8	87,6	107
240001-300000												10,7	12,4	14,3	16,7	19,4	22,8	26,8	31,6	37,5	44,5	52,9	62,8	73,4	88,2	108
300001-400000															17,4	20,2	23,6	27,6	32,4	38,3	45,3	53,7	63,5	74,2	89,0	109
400001-500000															18,4	21,2	24,6	28,6	33,4	39,3	46,3	54,7	64,5	75,2	90,0	110

Приложение У

Нормы численности горничных, работающих в II и III смены, для гостиниц категории «2 звезды» и «1 звезда»

Количество постояльцев в год	Количество койко-суток, которые предоставляются за год																							
	До 5000	5001-6000	6001-7000	7001-9000	9001-10500	10501-12500	12501-14500	14501-18000	18001-21000	21001-26000	26001-31000	31001-38000	38001-45000	45001-54000	54001-65000	65001-78000	78001-94000	94000-110000	110001-130000	130001-160000	160001-190000	190001-230000	230001-280000	280001-340000	340001-400000	400001-500000
	Нормативы численности горничных (чел.)																									
До 1000	0,27	0,35	0,43	0,54	0,66	0,79	0,93	1,13	1,37	1,65	2,01	2,45	2,95													
1001-11000	0,35	0,43	0,51	0,62	0,74	0,87	1,01	1,21	1,45	1,73	2,09	2,53	3,03	3,61	4,33	5,19	6,23	7,39								
11001-24000					0,82	0,95	1,09	1,29	1,53	1,81	2,17	2,61	3,11	3,69	4,41	5,27	6,31	7,47	8,76	10,6	12,7					
24001-40000										1,92	2,28	2,71	3,21	3,79	4,51	5,37	6,42	7,56	8,86	10,7	12,8	15,2				
40001 60000																	6,54	7,69	8,99	10,8	13,0	15,4	18,8			
60001-80000																			9,13	10,9	13,2	15,6	19,0	22,8	27,1	32,9
80001-110000																			9,13	11,1	13,4	15,8	19,2	23	27,3	33,1
110001-140000																					13,6	16,0	19,4	23,2	27,5	33,3
140001-170000																					13,8	16,2	19,7	23,4	27,7	33,5

Приложение Ф

Пример расчета горничных в отеле.

Исходные данные. Отель имеет категорию «1 звезда» и следующее количество номеров: однокомнатных одноместных (с полным санузлом) - 15; однокомнатных двухместных (с полным санузлом) - 25; однокомнатных одноместных (без санузла) - 17; однокомнатных двухместных (без санузла) - 20; однокомнатных двухместных (без санузла, но оборудованных умывальником) - 7; количество койко-суток, предоставляемых в течение года - 41 063; количество проживающих в течение года - 12 400; коэффициент, учитывающий запланированные для данной категории отеля невыходы горничных - 1,3.

Расчет.

Находим нормы времени обслуживания для вышеупомянутых номеров. Подставив числовые значения, находим явочную численность горничных первой смены:

$$Ч_{я} = (15*1{,}03 + 25*1{,}17 + 17*0{,}81 + 20*0{,}95 + 7*0{,}88)/8 = \frac{83{,}63}{8} = 10{,}5 (чел.)$$

Находим норматив явочной численности горничных второй и третьей смен, который для данного отеля составляет 3,36 человек.

Рассчитываем общую учетную численность горничных первой, второй и третьей смен:

$$Чуч = Ч_{я} * К_{н} = (10{,}5 + 3{,}36)*1{,}3 = 18{,}02 = 18$$

Приложение Х

Пример расчета кладовщиков камеры хранения в отеле

Исходные данные. Количество камер хранения в отеле - 2; количество мест в одной камере - 60, в другой - 100, камеры хранения работают в 2 смены; коэффициент, учитывающий запланированные для данного отеля невыходы кладовщиков во время отпуска, болезни и т.д. - 1,2.

Расчет.

Согласно таблице, исходя из количества мест в первой камере хранения (60) и второй (100), норматив явочной численности кладовщиков в смену для первой камеры хранения - 0,68, для второй - 1,18.

Определяем общую явочную численность кладовщиков для работы в две смены:

(0,68 + 1,18) * 2 = 3,72 (чел.)

Рассчитываем общую учетную численность кладовщиков:

$Ч_{уч} = Ч_{я} * К_{н} = 3{,}72 * 1{,}2 = 4{,}46 = 4$ кладовщика

Приложение Ц

Пример расчета швейцаров в отеле.

Исходные данные. Норматив явочной численности швейцаров в смену на 1 пост - 1 рабочий. В первую смену количество постов - 3; во вторую - 3, в третью - 1; коэффициент невыходов - 1,2.

Расчет.

Определяем общую явочную численность швейцаров:

3*1 + 3*1 + 1*1 = 7 (чел.)

Рассчитываем общую учетную численность швейцаров:

$Ч_{об} = Ч_{я} * К_{н} = 7 * 1{,}2 = 8{,}4 \approx 9$ (чел.)

Приложение Ч

Примерный перечень должностей в гостинице

Директор, заместитель директора, главный инженер, заместитель главного инженера, заведующий корпусом (филиалом).

Таблица 1 – для гостиниц категории *** - **** (3 - 4 звезды)

Количество койко-мест	Среднесписочная численность работающих			
	до 200	201 - 800	801 - 1500	1500 и более
	Нормативная численность, чел.			
до 100	1 - 2	2 - 2,5		
101 - 300	2	3		
301 - 800	2 - 3	3 - 4		
801 - 1500		4 - 5	5 - 6	
1501 - 3000		5 - 6	6 - 7	8 - 9
3001 и более		7 - 7,5	8,5	9 - 10

Таблица 2 - для гостиниц категории * - ** (1 - 2 звезды)

Количество койко-мест	Среднесписочная численность работающих			
	до 200	201 - 800	801 - 1500	1500 и более
	Нормативная численность, чел.			
до 100	1 - 1,5	2		
101 - 300	1,5 - 2	2,5		
301 - 800	2,5 - 3	3 - 4		
801 - 1500		4,5	5,0	
1501 - 3000		5	5,5	
3001 и более			5,5 - 6	6,5 - 7

Бухгалтерский учет

Главный бухгалтер, зам. главного бухгалтера, бухгалтер, кассир.

Таблица 3 - для гостиниц категории * - **** (1 - 4 звезды)

Количество койко-мест	Среднесписочная численность работающих			
	до 200	201 - 800	801 - 1500	1501 и более
	Нормативная численность, чел.			
до 100	4	4 - 5		
101 - 300	4 - 5	5 - 6		
301 - 800	6 - 7	7 - 9		
801 - 1500		11 - 13	13 - 15	
1501 - 3000		13 - 15	15 - 17	17 - 19
3001 - 5000		15 - 19	19 - 22	22 - 26
5001 и более				26 - 31

Финансово - экономическая деятельность

Начальник отдела, экономист (по планированию, по финансовой работе).

Таблица 4 - для гостиниц категории *** - **** (3 - 4 звезды)

Количество койко-мест	Среднесписочная численность работающих			
	до 200	201 - 800	801 - 1500	1501 и более
	Нормативная численность, чел.			
до 1000	1	1 - 1,5		
1001 - 1500		1,5 - 3	3,0 - 3,5	
1501 - 3000		3,0 - 3,5	3,5 - 4	
3001 - 5000			4 - 7	7 - 8
5001 и более				8 - 9

Таблица 5 - для гостиниц категории * - ** (1 - 2 звезды)

Количество койко-мест	Среднесписочная численность работающих			
	до 200	201 - 800	801 - 1500	1501 и более
	Нормативная численность, чел.			
до 1000	1	1 - 1,5		
1001 - 1500	1,5	1,5 - 2		
1501 - 3000		2 - 2,5	2,5 - 3,0	
3001 и более			3 - 3,5	3,5 - 4

Комплектование и подготовка кадров

Начальник отдела, инспектор по кадрам, инженер по подготовке кадров.

Таблица 6 - для гостиниц категории * - **** (1 - 4 звезды)

Количество койко-мест	Среднесписочная численность работающих			
	до 200	201 - 800	801 - 1500	1501 и более
	Нормативная численность, чел.			
до 1000	1 - 2	2 - 2,5		
1001 - 1500		2,5 - 3	3 - 3,5	
1501 - 3000		3 - 3,5	3,5 - 4	
3001 - 5000		3,5 - 4	4,5 - 5	5 - 7
5001 и более			7 - 8	8 - 10

Материально - техническое снабжение и хозяйственное обслуживание

Начальник отдела, товаровед, заведующий хозяйством, заведующий складом, заведующий центральным складом, экспедитор по перевозке грузов.

Таблица 7 - для гостиниц категории *** - **** (3 - 4 звезды)

Количество койко-мест	Среднесписочная численность работающих			
	до 200	201 - 800	801 - 1500	1501 и более
	Нормативная численность, чел.			
до 500	3	3 - 4		
501 - 1000	3 - 4	4 - 5		
1001 - 1500		5 - 6	6 - 7	
1501 - 3000		6 - 8	7 - 9	
3001 - 5000			9 - 11	11 - 12
5001 и более			11 - 12	12 - 13

Таблица 8 - для гостиниц категории * - ** (1 - 2 звезды)

Количество койко-мест	Среднесписочная численность работающих			
	до 200	201 - 800	801 - 1500	1501 и более
	Нормативная численность, чел.			
до 500	1 - 1,5	1,5 - 2		
1501 - 1000	2 - 3	3 - 3,5		
1001 - 1500		3,5 - 4	4 - 5	
501 - 3000		4 - 5	5 - 6	
3001 и более			6 - 7	7 - 9

Ремонтное и энергетическое обслуживание

Начальник отдела (службы, участка), инженер по ремонту (инженеры всех специальностей по ремонту различных видов оборудования и других основных фондов), техник, мастер.

Таблица 9 - для гостиниц категории * - **** (1 - 4 звезды)

Количество койко-мест	Среднесписочная численность работающих							
	до 15	16 - 30	31 - 50	51 - 70	71 - 100	101 - 150	151 - 200	201 и более
	Нормативная численность, чел.							
до 100	1 - 2	2 - 3						
101 - 300	2 - 3	3 - 5						
301 - 500		4 - 6	6 - 8					
501 - 1000			8 - 10	10 - 12				
1001 - 1500			10 - 12	12 - 14	14 - 16			
1501 - 3000			16 - 18	18 - 24	24 - 30			
3001 - 5000			24 - 32	32 - 40	40 - 48	48 - 56	56 - 64	
5001 и более			32 - 40	40 - 48	48 - 56	56 - 64	64 - 72	72 - 80

Делопроизводство

Делопроизводитель, секретарь - машинистка, машинистка, архивариус.

Таблица 10 - для гостиниц категории *-**** (1-4 звезды)

Категория гостиниц	Нормативная численность, чел.
*** - **** (3 - 4 звезды)	2 - 3
* - ** (1 - 2 звезды)	1 - 2

Организация приема и размещения

Начальник отдела (службы), администратор, оператор механизированного расчета, портье.

Таблица 11 - для гостиниц категории *** - **** (3 - 4 звезды)

Количество койко-мест	Среднесписочная численность работающих				
	до 100	101 - 200	201 - 800	801 - 1500	1501 и более
	Нормативная численность, чел.				
до 100	3 - 5				
101 - 200	5 - 6	6 - 8			
201 - 500	6 - 8	8 - 10			
501 - 1000		10 - 13	13 - 15		
1001 - 1500			15 - 17	17 - 19	
1501 - 2000			17 - 20	20 - 23	
2001 - 3000			23 - 25	25 - 28	28 - 31
3001 - 5000				28 - 31	31 - 35
5001 и более					35 - 39

Таблица 12 - для гостиниц категории * - ** (1 - 2 звезды)

Количество койко-мест	Среднесписочная численность работающих				
	до 100	101 - 200	201 - 800	801 - 1500	1501 и более
	Нормативная численность, чел.				
до 100	3 - 3,5				
101 - 200	3,5 - 4				
201 - 500	4 - 5	5 - 5,5			
501 - 1000		5,5 - 7	7 - 7,5		
1001 - 1500			7,5 - 8	8,5	
1501 - 2000			8,5	9	
2001 - 3000			9	9,5 - 10	
3001 и более				11	12 - 13

Нормативы численности рабочих

Профессия: кладовщик (на работах в камере хранения)

Таблица 13 - для гостиниц категории * - **** (1 - 4 звезды)

Количество мест в камере хранения	Нормативная численность (человек в смену)
до 100	1
101 - 150	1 - 1,5
151 - 200	1,5 - 2
201 - 250	2 - 2,5
251 - 300	2,5 - 3

Профессия: кастелянша

Таблица 14 - для гостиниц категории * - **** (1 - 4 звезды)

Количество мест в гостинице	Нормативная численность (человек в сутки)
до 200	1 - 1,5
201 - 400	1,5 - 2,5
401 - 700	2,5 - 4
701 - 1000	4 - 5,5
1001 - 1300	5,5 - 7
1301 - 1600	7 - 8
1601 - 1900	8 - 9
1901 - 2200	9 - 11
2201 - 2500	11 - 13
2501 - 2800	13 - 14,5
2801 - 3100	14,5 - 17
3101 - 3300	17 - 18
3301 - 3600	18 - 20
3601 - 3900	20 - 22
3901 - 4200	22 - 23,5
4201 - 4500	23,5 - 25
4501 - 4800	25 - 27
4801 и более	27 - 31

Профессия: кладовщик (на складе материальных ценностей)

Таблица 15 - для гостиниц категории * - **** (1 - 4 звезды)

Количество мест в гостинице							
до 500	501 - 1000	1001 - 1500	1501 - 2200	2201 - 3000	3001 - 3700	3701 - 4500	4501 - 6000
Нормативная численность, человек в сутки							
1	1 - 1,5	1,5 - 2	2 - 2,5	2,5 - 3	3 - 3,5	3,5 - 4	4 - 5

Нормативы численности рабочих, занятых обслуживанием и ремонтом оборудования

Электромонтер по ремонту и обслуживанию электрооборудования, слесарь - ремонтник, слесарь - сантехник, слесарь по ремонту и обслуживанию систем вентиляции и кондиционирования, слесарь по контрольно - измерительным приборам и автоматике.

Наименование технических служб	Соотношение численности в %
Служба вентиляции и автоматики	27
Электросиловое хозяйство	33
Служба сантехники	40

Таблица 16 - для гостиниц категории * - **** (1 - 4 звезды)

Общая площадь здания гостиницы, кв. м	Нормативная численность (чел.)
до 4000	2 - 4
4001 - 6000	4 - 6
6001 - 10000	6 - 9,5
10001 - 15000	9,5 - 13
15001 - 20000	13 - 17
20001 - 25000	17 - 24
25001 - 35000	24 - 29
35001 - 50000	29 - 38
50001 - 65000	38 - 47
65001 - 80000	47 - 58
80001 - 95000	58 - 70
95001 - 120000	70 - 85
120001 - 150000	85 - 105
150001 - 190000	105 - 130
190001 - 230000	130 - 160
230001 - 270000	160 - 190
270001 и более	190 - 230

Нормативы численности рабочих, занятых техническим обслуживанием и текущим ремонтом зданий гостиниц

Кровельщик по рулонным кровлям и по кровлям из штучных материалов, кровельщик по стальным кровлям, маляр строительный, облицовщик - плиточник, облицовщик синтетическими материалами, плотник, паркетчик, стекольщик, штукатур, электрогазосварщик.

Таблица 17 - для гостиниц категории *** - **** (3 - 4 звезды)

Общая площадь здания, кв. м												
до 11000	11001 - 14400	14401 - 18700	18701 - 24300	24301 - 31500	31501 - 41000	41001 - 53200	53201 - 69200	69201 - 89900	89901 - 116800	116801 - 152100	152101 - 198300	198301 - 257200
Нормативы численности (человек в сутки)												
1 - 1,5	1,5 - 2	2 - 2,5	2,5 - 3	3 - 4	4 - 5	5 - 6,5	6,5 - 8	8 - 11	11 - 14	14 - 18	18 - 23	23 - 30

Таблица 18 - для гостиниц категории * - ** (1 - 2 звезды)

Общая площадь здания, кв. м									+
до 14000	14001 - 18100	18101 - 23700	23701 - 30600	30601 - 40300	40301 - 52800	52801 - 68100	68101 - 88900	88901 - 115300	115301 - 150100	150101 - 195900
Нормативы численности (человек в сутки)										
1 - 1,5	1,5 - 2	2 - 2,5	2,5 - 3	3 - 3,5	3,5 - 4	4 - 4,5	4,5 - 6	6 - 7	7 - 10	10 - 13

Профессия: столяр

Таблица 19 - для гостиниц категории ** - **** (2 - 4 звезды)

Количество мест в гостинице										
до 300	301 - 500	501 - 800	801 - 1100	1101 - 1500	1501 - 1900	1901 - 2400	2401 - 3000	3001 - 3900	3901 - 4800	4801 - 6000
1	1,5 - 2	2 - 2,5	2,5 - 3,5	3,5 - 4,5	4,5 - 6	6 - 7,5	7,5 - 9,5	9,5 - 12	12 - 16	16 - 19

Таблица 20 - для гостиниц категории * (1 звезда)

Количество мест в гостинице						
до 300	301 - 400	401 - 600	601 - 800	801 - 1000	1001 - 1300	1301 - 1600
1	1 - 1,5	1,5	1,5 - 2	2 - 2,5	2,5 - 3	3 - 4

Профессия: лифтер

Нормативы численности лифтеров

а) при сопровождении кабины лифта - в смену на 1 лифт - 1 чел.;

б) при самостоятельном пользовании лифтами - в смену на 1 пост - 1 чел.

ПОЯСНЕНИЯ К ПРИМЕНЕНИЮ НОРМАТИВОВ

1. Нормативы численности разработаны с учетом эффективной загрузки номерного фонда гостиниц на 90 - 95%.

2. При меньшей загрузке номерного фонда, установленной по результатам работы за год, к нормативной численности по отдельным функциям рекомендуется применять следующие поправочные коэффициенты:

при загрузке от 75 до 90% - 0,85 - 0,95

при загрузке от 50 до 75% - 0,75 - 0,85

3. В сборник включены нормативы численности для гостиниц категории * - **** (1 - 4 звезды).

Для гостиниц категории ***** (5 звезд) применяется коэффициент 1,2.

Таблица 21 – Пример структуры штатного расписания гостиницы категории «4 звезды»

№ п/п	Названия структурного подразделения и должности	Количество должностных единиц
1	2	3
	АДМИНИСТРАЦИЯ	
1	Директор (генеральный менеджер)	1
2	Заместитель директора по размещению	1
3	Заместитель директора - директор ресторана	1
4	Главный инженер	1
5	Начальник юридического отдела	1

Продолжение таблицы 21

1	2	3
6	Секретарь руководителя	1
7	Секретарь	0,5
	Бухгалтерия	
8	Главный бухгалтер	1
9	Заместитель главного бухгалтера	1
10	старший бухгалтер	3
11	Бухгалтер	5
12	Кассир	2
	Финансово-экономический отдел	
13	Начальник финансово-экономического отдела	1
14	Ведущий экономист	1
15	Экономист	1
	Отдел по работе с персоналом (отдел кадров)	
16	Начальник отдела кадров	1
17	Старший инспектор по кадрам	2
18	Инженер по подготовке кадров	2
19	Инженер по охране труда	1
	Всего персонал администрации	**27,5**
	Отдел организации приема и размещения	
20	Начальник отдела (службы) организации приема и размещения	1
21	Администратор дежурный	6
22	Заведующий секцией	2
23	Заведующий этажом	412
24	Горничная	2
25	Оператор службы сервиса	3
26	Агент по бронированию	2
27	Швейцар	2
28	Гардеробщик	2
29	Уборщик служебных помещений	2
	Всего	**63**
	Служба ремонтно-энергетического обслуживания	
30	Начальник отдела ремонтно-энергетического обслуживания	1
31	Товаровед	2
32	Заведующий хозяйством	2
33	Заведующий складом	2
34	Кладовщик	4
	Всего	**10**
	Отдел материально-технического снабжения	
35	Начальник отдела	1

Продолжение таблицы 21

1	2	3
36	Товаровед	1
37	Заведующий хозяйством	1
38	Заведующий складом	1
39	Кладовщик	2
	Всего	**6**
	СЛУЖБА ПИТАНИЯ	
	Служба снабжения продукции	
40	Товаровед	1
41	Заведующий складом	1
42	Грузчик	1
43	Лифтер	2
44	Уборщик служебных помещений	1
45	Оператор вычислительных машин 2-й категории	1
	Производственно - цеховой персонал	
46	Заведующий производством	1
47	Заместитель заведующего производством	2
48	Повар 6-го разряда	2
49	Повар 5-го разряда	3
50	Повар 4-го разряда	3
51	Мойщик посуды	2
52	Подсобный рабочий	2
53	Грузчик	1
54	Учетчик	2
55	Уборщик производственных помещений	2
	Кондитерский участок	
56	Начальник участка	1
57	Кондитер 5-го разряда	2
58	Кондитер 4-го разряда	1
59	Кондитер 3-го разряда	1
60	Мойщик посуды	2
	Обслуживающий персонал ресторана	
61	Администратор торговой зоны, метрдотель	2
62	Старший официант, официант	18
63	Учетчик	1
64	Кладовщик	4
65	Уборщик торговых залов	8
66	Мойщик посуды	8
67	Гардеробщик	3
68	Гардеробщик (сезонный)	2
69	Буфетчик 5-го разряда	2
70	Руководитель ансамбля	1

Продолжение таблицы 21

1	2	3
71	Музыкант	2
72	Певец	1
	Буфет на … этаже	
73	Буфетчик 5-го разряда	2
74	Буфетчик 3-го разряда	2
	Буфет на … этаже	
75	Буфетчик 5-го разряда	2
76	Буфетчик 3-го разряда	2
	Столовая (для персонала)	
77	Буфетчик 5-го разряда	2
78	Буфетчик 3-го разряда	1
	Киоск кондитерских изделий	
79	Продавец продовольственных товаров	1
	Бар (в холле гостиницы)	
80	Бармен	2
	Вместе	**101**
	Парикмахерская	
81	Парикмахер	2
82	Мастер по маникюру	1
	Вместе	**3**
	Фитнес-центр	
83	Инструктор-методист	1
84	Массажист	1
85	Работник обслуживания бани	1
	Всего	***3***
	ПРОИЗВОДСТВЕННО-ТЕХНИЧЕСКАЯ СЛУЖБА	
	Ремонтно-строительная служба	
86	Столяр 6-го разряда	5
87	Столяр 5-го разряда	1
88	Маляр 6-го разряда	4
89	Маляр 5-го разряда	1
90	Штукатур	1
91	Маляр	1
	Всего	**13**
	Служба эксплуатации	
92	Инженер по эксплуатации сооружений и оборудования водопроводно-канализационного хозяйства	0,5
93	Слесарь – сантехник	6
94	Слесарь 6-го разряда	2
95	Слесарь 5-го разряда	2
96	Газоэлектросварщик 6-го разряда	1

Продолжение таблицы 21

1	2	3
97	Токарь 6-го разряда	2
98	Уборщик	1
99	Чистильщик канализационных тоннелей и каналов	1
100	Лифтер	1
	Всего	**16,5**
	Служба энергетики, связи и торгово-технологического обслуживания	
101	Начальник службы	1
102	Электромонтер 6-го разряда	7
103	Техник - радиооператор	2
104	Электромеханик 6-го разряда	3
	Всего	**13**
	Противопожарно-диспетчерская служба	
105	Начальник службы	1
106	Оператор диспетчерской службы	4
107	Инженер	4
	Всего	**9**
	Хозяйственная служба	
108	Начальник службы	1
109	Уборщик мусоропроводов	2
110	Уборщик помещений	4
111	Уборщик служебных помещений	5
112	Дворник	4
113	Водитель	3
	Всего	**19**
	Служба АСУГ	
114	Начальник службы	1
115	Заведующий отделом	1
116	Ведущий инженер - программист	2
117	Инженер - программист	4
	Всего	**8**
	Склад белья	
118	Кастелянша	3
119	Швея	1
120	Грузчик	2
	Всего	**6**
	Прачечная	
121	Заведующий хозяйством	1
122	Оператор стиральных машин	1
	Всего	2
	ВСЕГО В ГОСТИНИЦЕ	**300,0**

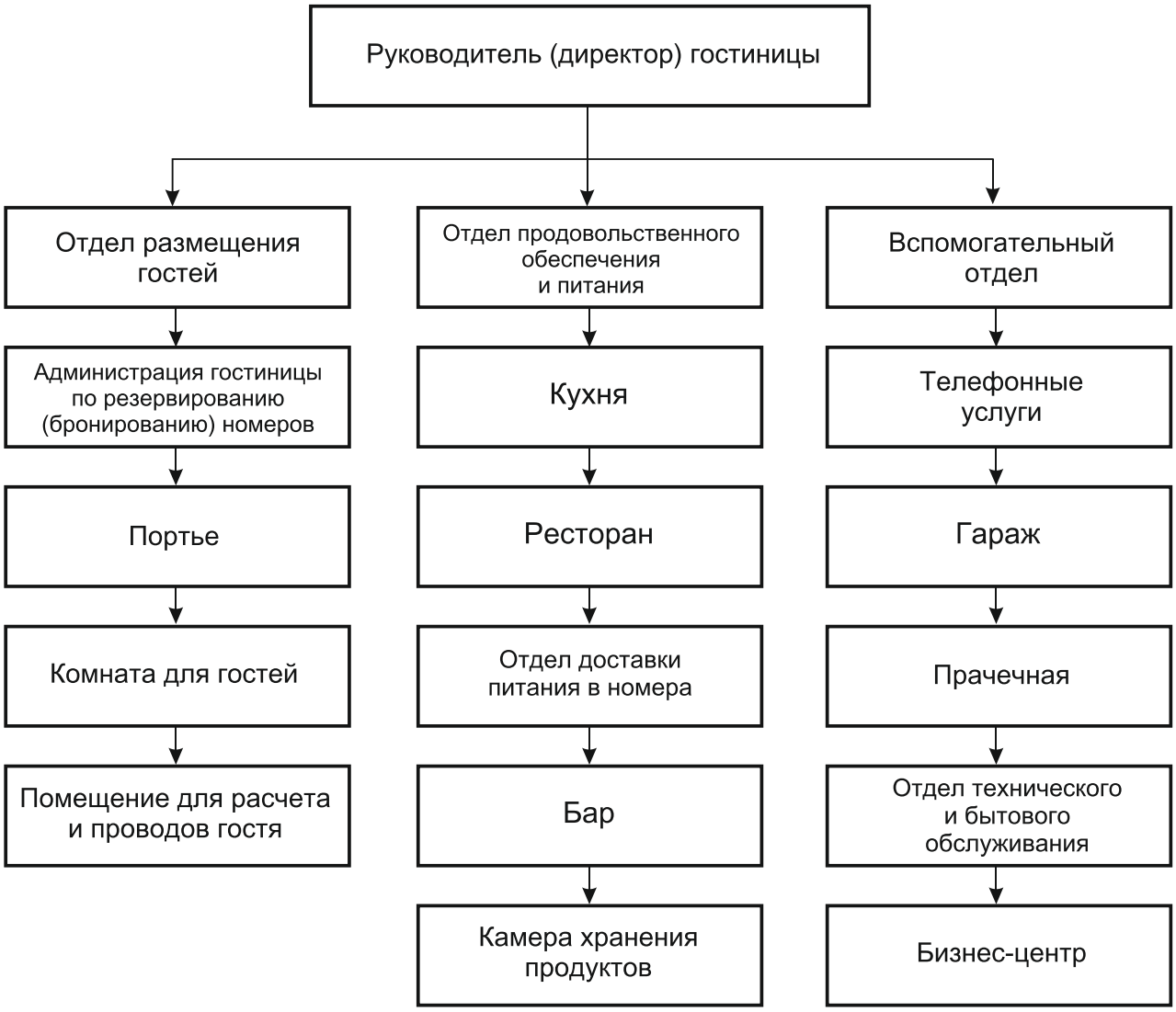
Приложение Ш

Сравнительный анализ организационных структур управления в гостиничных предприятиях

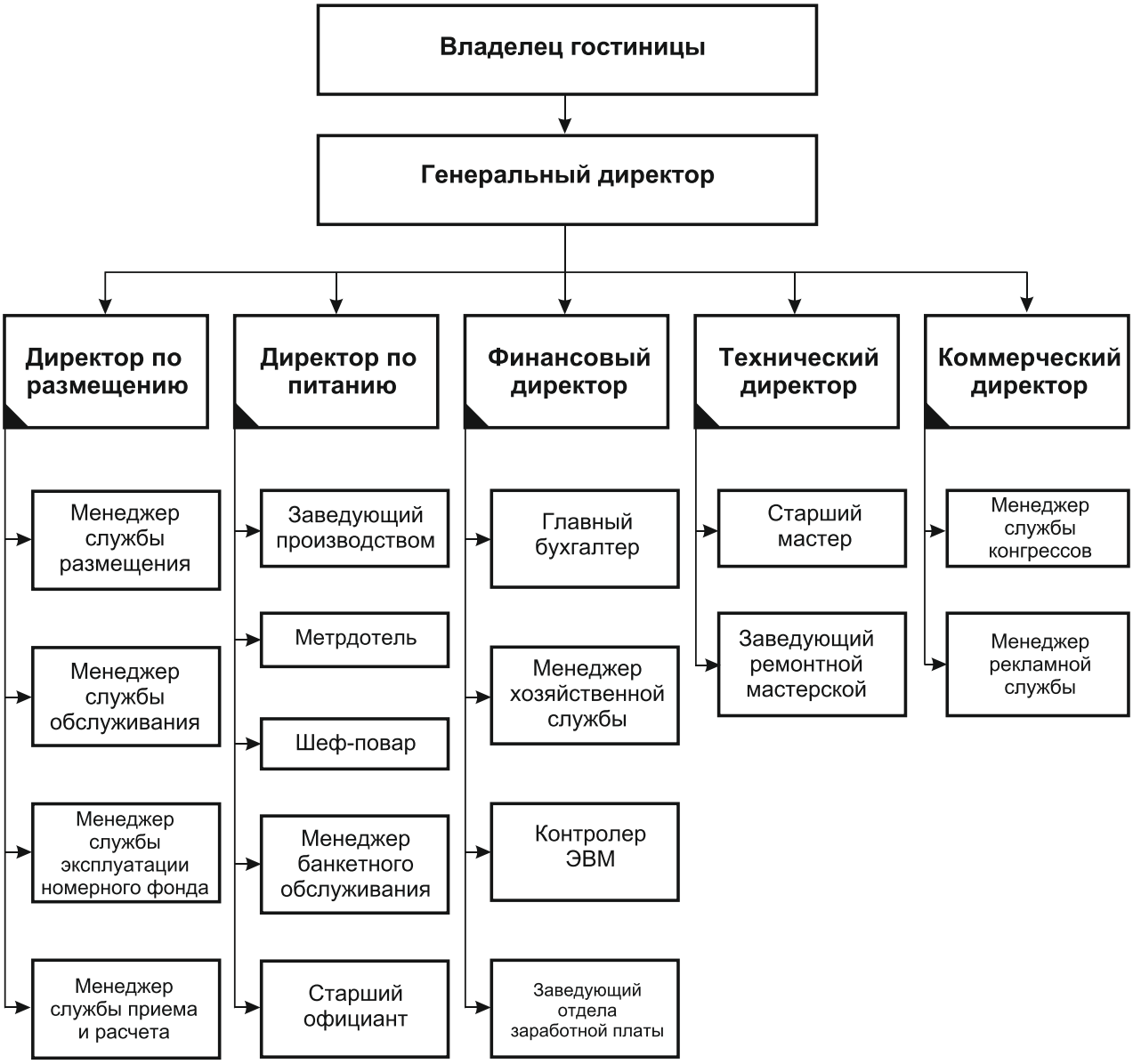
Характеристики СУ	**Линейная**	**Функциональная**	**Линейно-функциональная**	**Дивизионная**	**Матричная**
Цель СУ	Контроль сфер бизнеса	Специализация качества услуг	Контроль, специализация	Качество обслуживание прибыль	Проект, программа
Степень сложности	Простая	Средняя	Средняя	Сложная	Сложная
Условия применения структуры (классность, тип, размер гостиницы и т.п.)	Небольшие гостиницы (до 50 номеров) с ограниченным спектром услуг (до 3 звезд)	Высококлассные гостиницы с широким спектром услуг	Средние и большие гостиницы с ограниченным спектром услуг (до 3 звезд)	Большие гостиницы с широким спектром услуг	Возможность использования в любой гостинице при наличии конкретного проекта
Размер управленческого штата	Небольшой	Средний	Средний	Большой	Большой
Временной статус структуры	Постоянный	Постоянный	Постоянный	Постоянный	Временный
Непротиворечивость заданий, распоряжений	Распоряжения однозначные, поскольку поступают от одного человека	Единоначалие может нарушаться	Распоряжения однозначные	Возможны противоречивые распоряжения	Возможны противоречивые распоряжения
Вероятность конфликтов	Низкая	Средняя	Низкая	Высокая	Очень высокая
Степень нагрузки на уровне гостиничного менеджмента - более высокий - средний - низовой	Нормальная Очень высокая нагрузка Отсутствует как таковая	Высокая Нормальная Нормальная	Нормальная Высокая Низкая	Высокая Высокая Нормальная	Высокая Высокая Нормальная
Возможности карьерного роста сотрудников	Затрудненные	Хорошие	Хорошие	Хорошие	Не рассматривается ввиду временного характера структуры

Приложение Щ

Типовая организационная структура средней гостиницы



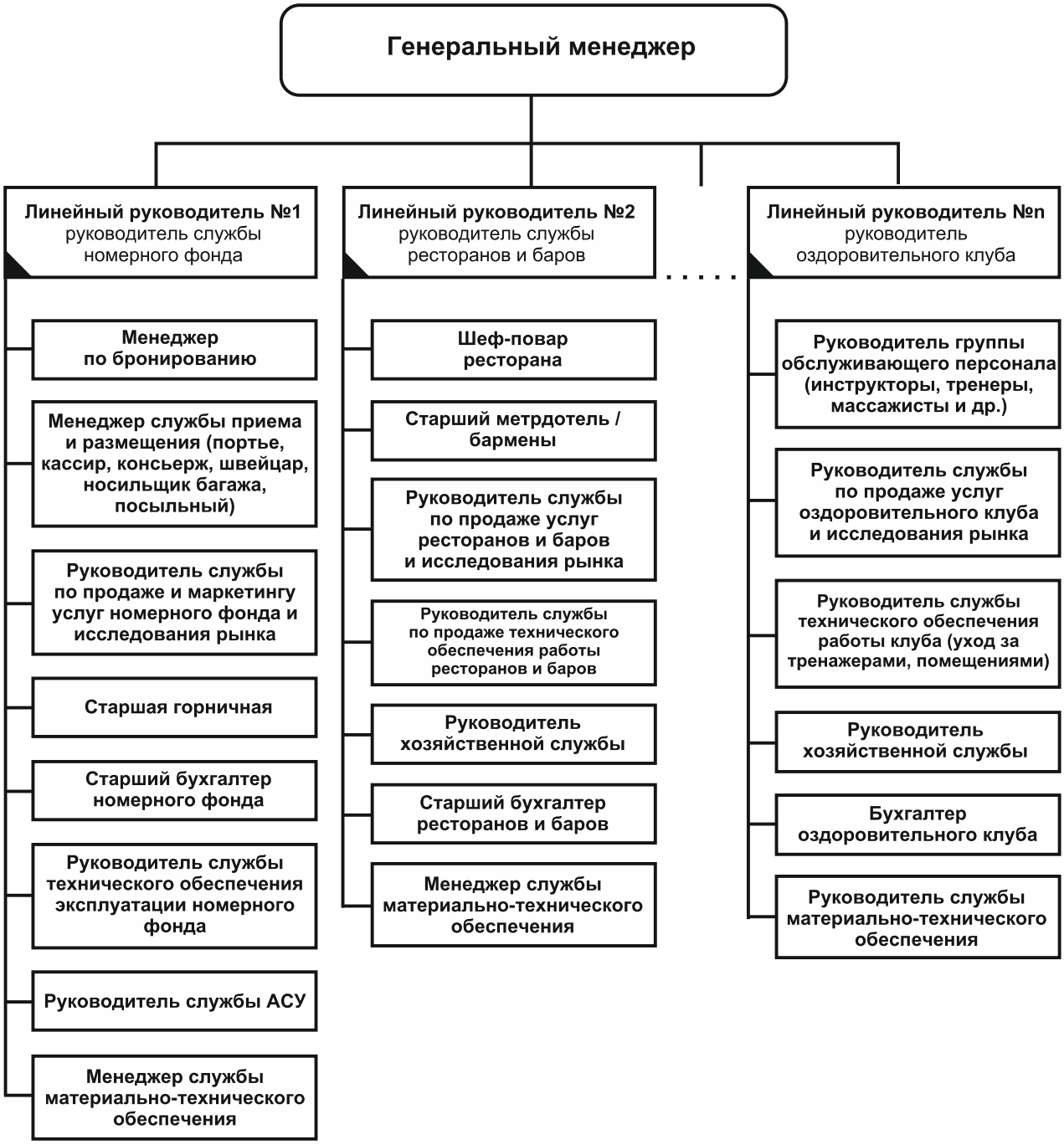
Типовая организационная структура большой гостиницы



Линейная организационная структура управления гостиницей



Пример построения линейно-функциональной организационной структуры управления гостиницей



Учебное издание

Крылова Людмила Вячеславовна, д-р. экон. наук, доцент
Дегтярева Яна Владимировна, канд. экон. наук, доцент
Куценко Елена Васильевна, канд. экон. наук, доцент
Кощавка Ирина Владимировна, канд. экон. наук, ст. преподаватель
Дыбок Валентина Владимировна, ст. преподаватель

ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»
283050, г. Донецк, ул. Щорса, 31.
Редакционно-издательский отдел УИИИТ
283023, г. Донецк, ул. Харитонова, 10.