
ТЕМА 5. Проектування сервісно-виробничих процесів в закладі готельно-ресторанного господарства

Лектор: д.е.н., професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Климчук Альона Олегівна

План

1. Сервісно-виробничий процес у готелі. Взаємозв'язок і загальні функціонально-планувальні вимоги до окремих елементів будівлі готелю.
2. Взаємозв'язок і функціональне зонування будівель готелю.

Ключові слова:

сервіс, складські, виробничі, обслуговування, житлова зона, приймально-вестибюльна зона, ЗРГ, службові, господарські

1. Сервісно-виробничий процес у готелі. Взаємозв'язок і загальні функціонально-планувальні вимоги до окремих елементів будівлі готелю.

До приміщень вестибюльної групи належать: вестибюль, приміщення для прийому і розміщення гостей, зберігання і транспортування багажу, гардероб, туалетні кімнати, відділення зв'язку, транспортне агентство, бюро обслуговування.



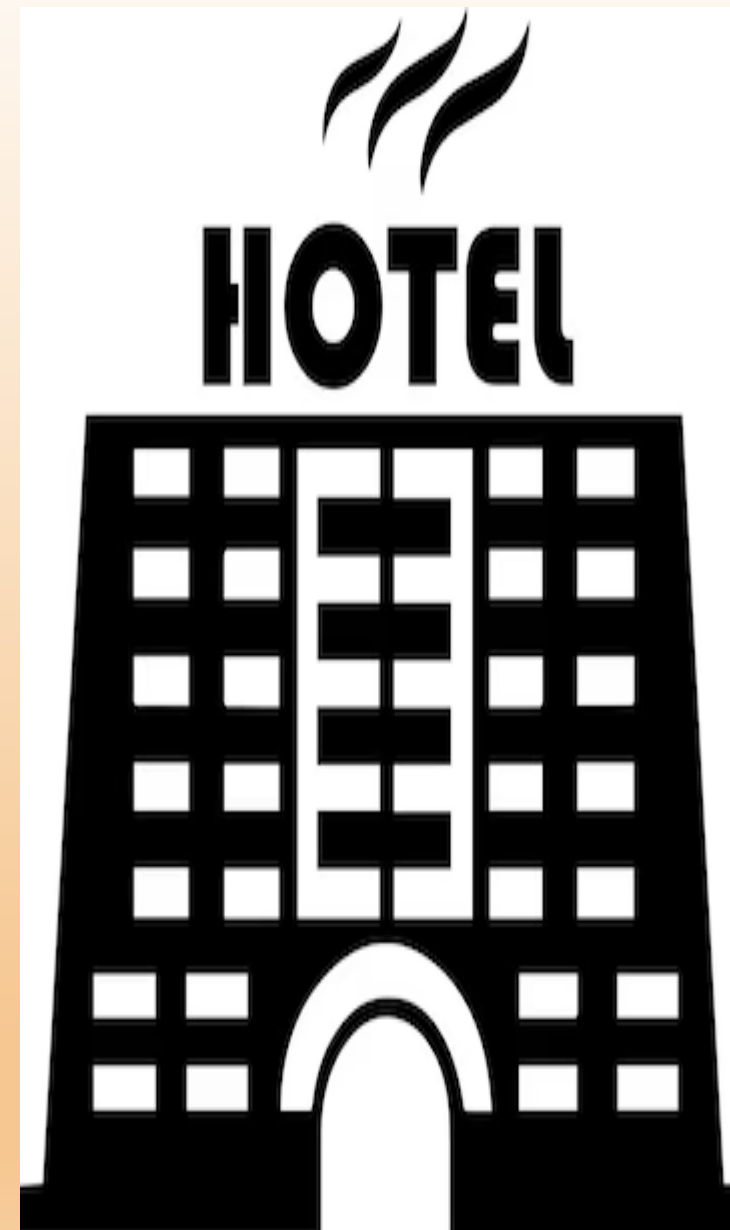
У вестибюлях передбачають наступні основні зони:

- інтенсивного пішохідного руху (маршрут транзитного руху до ліфтів і сходів);
- екстенсивного пішохідного руху (пішохідні підходи до допоміжних приміщень гардероба, торговельних кіосків, телефонів-автоматів і групи приміщень прийому);
- рекреаційна (зона відпочинку);
- допоміжна (відділення зв'язку, ощадну касу, транспортне агентство, перукарню, пункти прийому речей, хімчистку, пральню, камеру зберігання).



***За місткістю номера підприємства
готельного господарства поділяються на:***

- **одномісний** - для однієї людини, оснащений одним односпальним ліжком;
- **двомісний** - для двох чоловік, оснащений одним двоспальним або двома односпальними ліжками, що межують (окремо розташовані);
- **багатомісний** - для трьох і більше осіб, оснащений односпальними ліжками по кількості проживаючих;
- **сімейний** - для трьох і більше осіб - членів однієї сім'ї з окремим розміщенням двох дорослих.



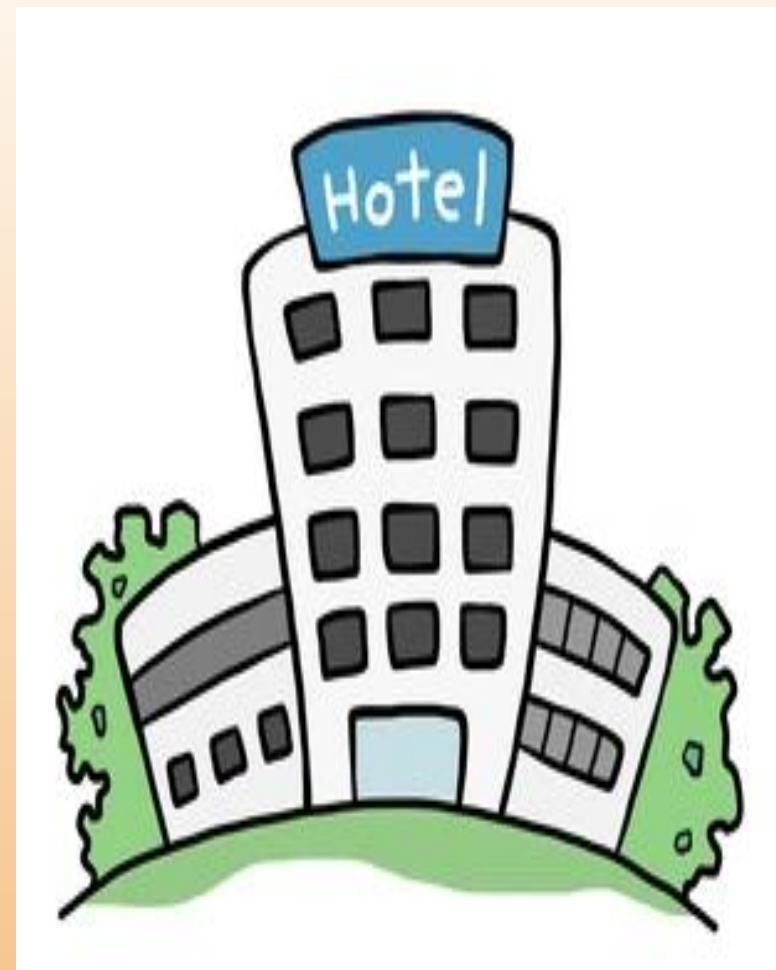
Коридори належать до житлової групи приміщень і становлять важливий комунікаційний вузол, що з'єднує ліфти, сходи з номерним фондом готелю та іншими приміщеннями. Ширину коридору розраховують так, щоб у ньому легко могли розминутися дві людини з валізами в руках (не менше 1,3 м і не більше 2,4 м).

Коридори по всій довжині повинні бути на одному рівні, а в разі перепаду слід передбачати орієнтовні кошти: освітлення, заміну сходів поступовим підняттям статі, озеленення низу стін у місцях перепаду т.п. . Пол коридорів потрібно покривати шумоізолюючими неслизькими матеріалами, а стіни і стеля виготовляти з негорючих матеріалів.

Культурно-дозвілєва (дозвілєво-анімаційна) група приміщень

При проектуванні приміщень культурно-дозвілєвого та спортивно- рекреаційного призначення необхідно враховувати деякі особливості.

1. Приміщення бібліотеки - кілька кімнат: читальний зал, книгосховище, зал прийому і видачі літератури - проектується на поверсі єдиним блоком віддалене від галасливих місць.
2. Зали конференцій оснащують посадочними місцями з приладами для прослуховування синхронного перекладу, освітлювальними приладами, відкидними столиками.
3. Зали нарад оснащують столами для нарад, приладами для прослуховування синхронного перекладу, освітлювальними приладами, аудіо- та відеотехнікою.





4. Виставкові зали оснащують виставковими вітринами, плитами, місцями для відпочинку відвідувачів з природним та штучним освітленням.

5. Більярдні розміщують на поверхах у холах з більярдними столами, висота яких регулюється; оснащують освітлювачами, шафами, стійками для кийів, поличками для куль. Більярдний стіл розміщують по середині холу. Відстань від стіни до столу не повинна бути менше 150 см.

6. Нічні клуби розраховані на показ видовищних програм і будуються за типом вар'єте з можливістю розташування посадкових місць у вигляді амфітеатру, танцювальним майданчиком, артистичними, приміщеннями для реквізиту, світлотехніки тощо..

7. Кімнати для дитячих розваг (одна або дві) оснащують спеціальними меблями з відокремленими зонами для ігор.

Фізкультурно-оздоровча (спортивно-рекреаційна) група приміщень

Загальними вимогами до послуг спортивно - оздоровчого характеру є наявність залу або багатофункціонального приміщення для проведення спортивних ігор, організація басейну з можливістю тренувального і оздоровчого плавання, приміщення саун, де можна зняти фізичне навантаження і напругу. Обов'язково необхідно створення озелененої території при готельних господарствах і площах для спортивно - оздоровчих занять на повітрі.

Басейни передбачають при спортивних залах, саунах і як самостійні приміщення.





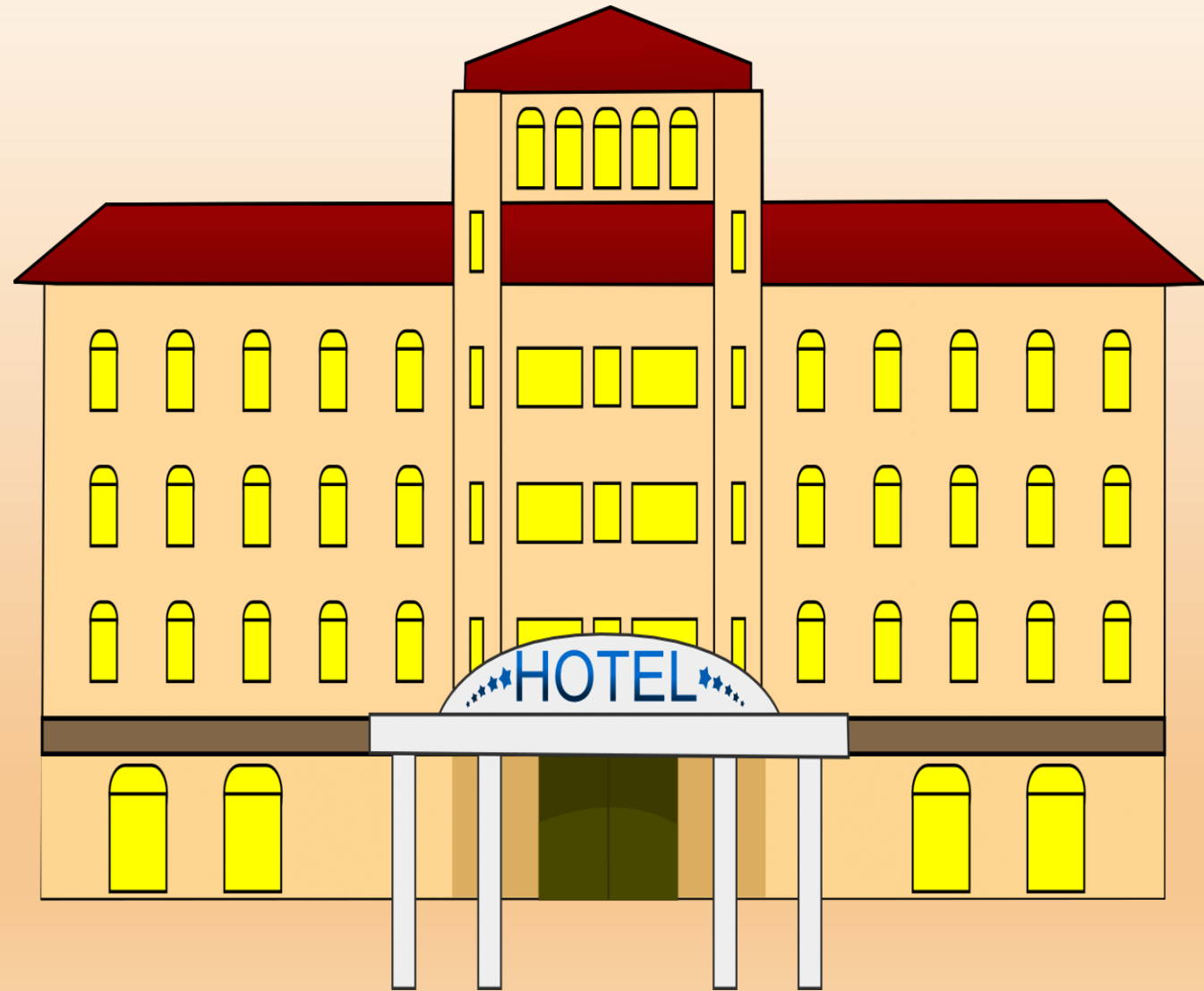
Басейни повинні мати додаткові приміщення: душові, санітарні вузли, роздягальню, приміщення для масажу, медичний кабінет.

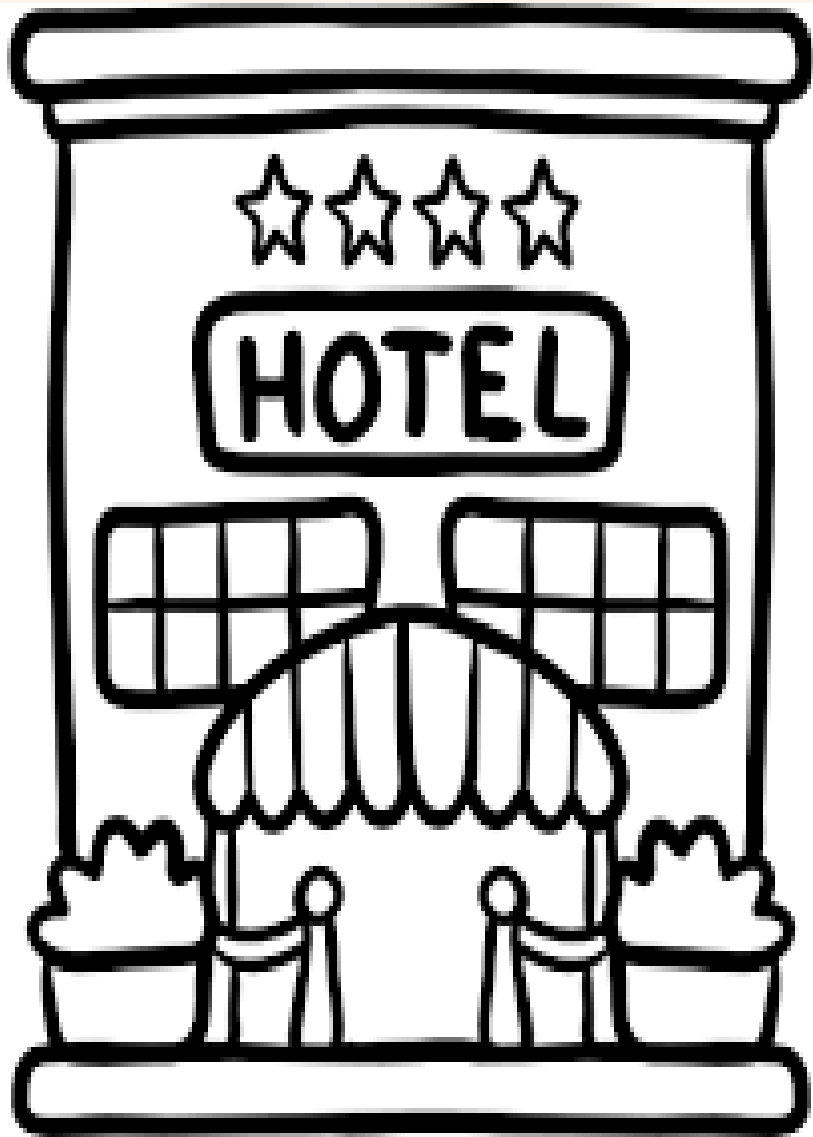
Сауни, як правило, розміщуються в підвальних приміщеннях і можуть мати власний невеликий басейн, розрахований на 4-6-8 чоловік при одночасному використанні.

Одночасна місткість спортивного або тренажерного залів приймається не менше 10% місткості готелю, сауни - не менше 1%. Площа басейну приймається 0,55 м² на 1 місце в готелі.

Група приміщень підприємств ресторанного господарства

ЗРГ при готелі слід проектувати згідно із завданням до проектування з урахуванням вимог ДБН В.2.2-9. Будинки і споруди. Громадські будівлі та споруди. Основні положення, ДСТУ 4281: 2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. Рекомендовану місткість ЗРГ (крім їдалень для персоналу) за категоріями готелів наведено в таблиці.





Вхід в заклади ресторанного господарства (ресторанів, кафе, барів) готелів категорій ** - ***** повинна бути з готелів, для ресторанів у готелях категорій *** - ***** може бути також окремий вхід з вулиці, але це не стосується закладів ресторанного типу, розташованих вище другого поверху готелів.

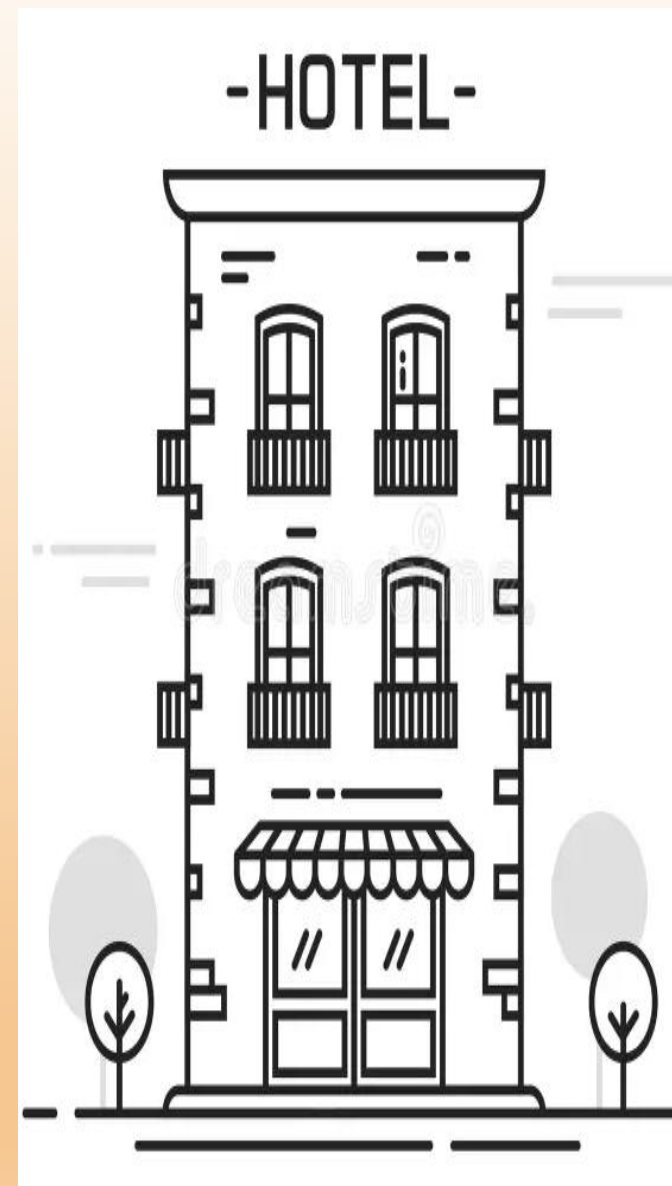
У готелях категорій ** - ***** слід передбачати закладу ресторанного господарства для персоналу з розрахунку одночасної мінімальної посадки 30% - в їдальнях, 2% - в буфетах, в готелях категорії * - відповідно 20% в столових і 10% в буфетах .

Завантажувальні та господарські зони повинні бути, як правило, критими, з візуальною і шумовою ізоляцією від житлових і громадських зон готелю.

При здійсненні обслуговування харчуванням в номерах (в готелях від категорії ***) повинна бути забезпечена зв'язок між роздавальної основного харчоблоку та житлової частиною готелю службовими коридорами, сходами, ліфтами або із застосуванням спеціальних підйомників.

Проектувати приміщення громадського призначення (бари, кафе, буфети, приміщення для ділових зустрічей, дитячі кімнати та ін.) На житлових поверхах готелів допускається за умови шумозахисту житлових приміщень. Розміщувати приміщення громадського призначення суміжно з житловими зонами неприпустимо.

При розміщенні підприємств харчування над житловими зонами готелів і на відкритих майданчиках необхідно передбачати шумозахист житлових приміщень згідно з відповідними вимогами.



Підприємства торгівлі, адміністрації та служби експлуатації

Адміністративні приміщення розміщують на надземних поверхах, як правило, із забезпеченням природного освітлення (бічного або верхнього).

Адміністративні (офісні) приміщення проектується виходячи з нормативу 6 м² на одного працівника для робочого місця, обладнаного комп'ютером, і 4м² для робочого місця, не обладнаного комп'ютером.





Hotel

Характеристика адміністративної групи приміщень:

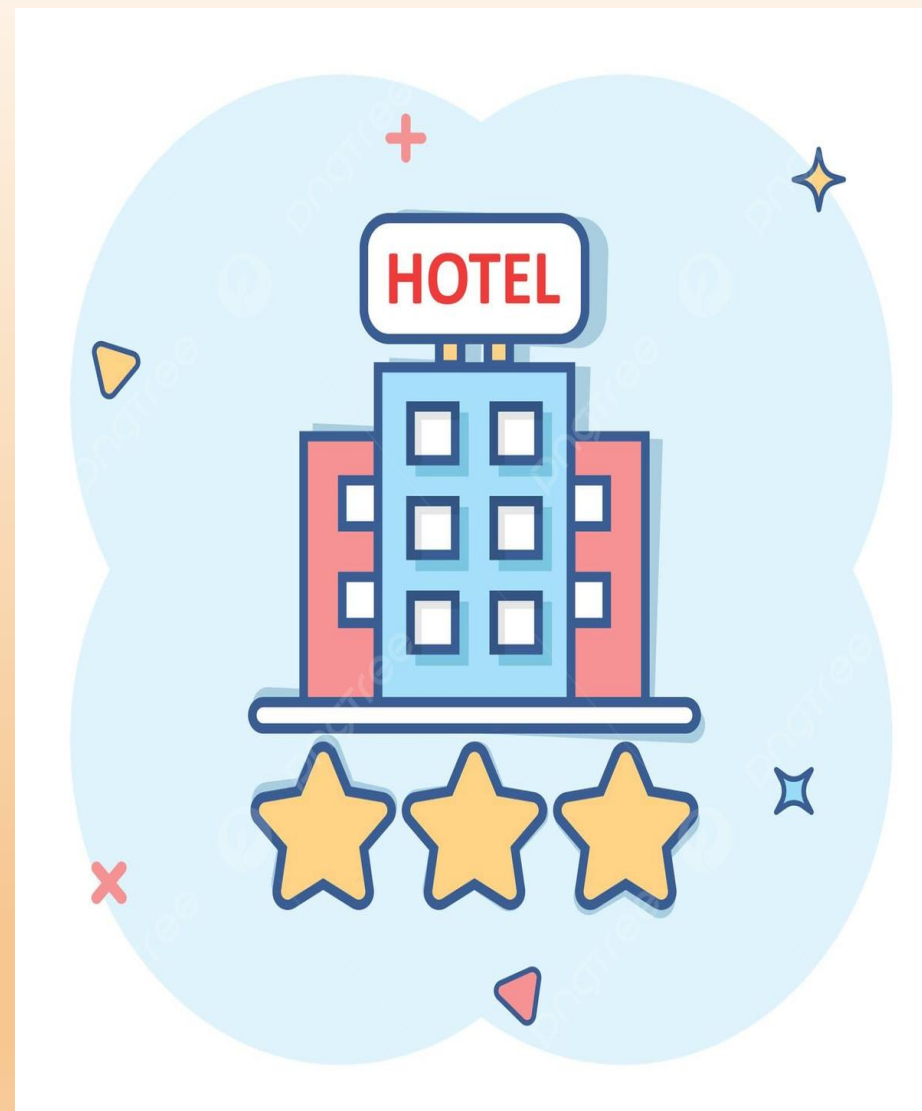
- кабінет директора: зони робоча, відпочинку, для прийому гостей.
- каса: броньовані двері, сигналізація, оснащене спеціальними ґратами вікно для видачі грошей;
- бухгалтерія: робочі зони працівників відділу, відокремлена зона або окремий кабінет головного бухгалтера, оснащені металевими сейфами, столами, комп'ютерами межує дверима з касою;
- відділ постачання: робочі зони товарознавців, експедиторів, для прийому відвідувачів;
- планово-економічний відділ: робочі зони працівників відділу, відокремлена зона або окремий кабінет начальника відділу;
- інженерно - технічний відділ: окремі зони головного інженера (або окремий кабінет), оснащені столами, комп'ютерною технікою, сейфами і т.п.;
- приміщення громадських організацій: робочі зони, оснащені столами, комп'ютерною технікою, сейфами, і окремі зони для засідань, нарад, прийом відвідувачів і т.п.

Група приміщень обслуговування

До приміщень побутового обслуговування відносяться:

- пункт прокату речей,
- перукарня,
- медичний пункт
- хімчистка;
- слюсарі, сантехніки і т.д.

У невеликих готелях (до 300 чол.) Для них визначений норматив площі $0,33-0,39 \text{ м}^2$ на одне ліжко-місце. Встановлено також норма на шафи (білизняні) у господарських кімнатах невеликих готелів: $0,06-0,04 \text{ м}^2$ на одне місце, на гардеробні шафи персоналу: $0,07-0,05 \text{ м}^2$ на одну людину.





Одним з найважливіших господарських приміщень готелю є центральні білизняні чистої і брудної білизни. Вони повинні бути самостійними, ізольованими один від одного приміщень. Центральна білизняна чистої білизни пов'язується вантажним ліфтом з поверховими білизняними. При ній передбачається місце для лагодження і прасування білизни. Центральна білизняна для брудної білизни пов'язується з поверховими білизно-проводом. Іноді приміщення для зберігання використаної білизни влаштовують у підвалі.

Вбудовано-прибудовані підприємства та заклади

Безпосередньо до будівлі готелю примикати інші підприємства, наприклад казино, кінотеатр і т.д. Такі додаткові будівлі проектуються відповідно до нормативних документів для будівель такого типу. Головна умова розміщення таких підприємств, щоб вони гармонійно вписувалися в архітектурний забудову комплексу та не загороджували фасад основної будівлі та під'їзди до нього.



2. Взаємозв'язок і функціональне зонування будівель готелю.

Приміщення закладу ресторанного господарства:

- зона складських приміщень;
- зона виробничих приміщень;
- зона обслуговування;
- зона адміністративно-побутових приміщень;
- зона технічних приміщень.

Базова складова проектування майбутнього ресторану - функціональне зонування його приміщень, яке полягає в грамотному розподілі робочих, гостьових і інших зон і в грамотному їх позначенні.



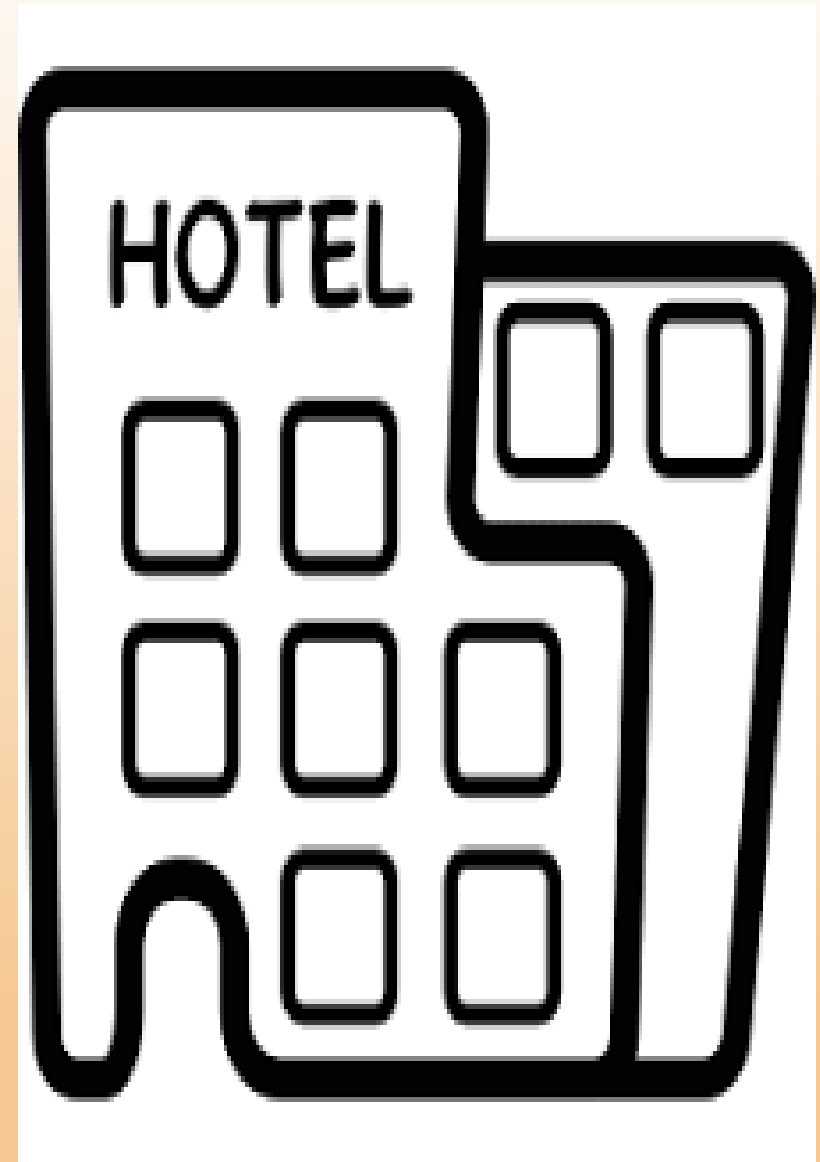
Особливу роль набуває значення зонування одноповерхового ресторану, коли гостьова зона являє собою одне суцільне приміщення, а концепція закладу вимагає розмежування бару, ресторану, банкету. Без фальш-перегородок і розбиття на зони, таке приміщення нагадає громадське харчування. Але ж кожен знає, як важливо знайти в барі чи ресторані затишне містечко. Тож, **способів зонування існує безліч. Ось основні з них:**

- **за допомогою меблів, штор, обробки;**
- **освітлення** - денне, штучне, приглушене (на замітку: для банкетної зони активно застосовується денне освітлення за рахунок панорамних вікон, світлих штор, для барів ж більше підходить штучне освітлення, з акцентами у столиків і стійки);
- **зонування стелею і підлогою (подіумом);**
- **ширмами, скляними перегородками, колонами, арками, металоконструкціями;**
- **рівнями, ярусами** - тераси, балкони, поверхи (ярусне зонування дуже вигідно, коли мова йде про багатофункціональному ресторанному закладі, кафе - на літній веранді першого поверху, бар-караоке - на другому поверсі, банкетний зал - на третьому);
- **за допомогою рослин** - кашпо, ящики, підлогові вазони, підвісні вертикальні зелені сади.

Приміщення готелю:

- житлова зона;
- приймально-вестибюльна зона;
- зона закладу ресторанного господарства;
- зона приміщень культурно-розважального призначення;
- зона приміщень фізкультурно-оздоровчого призначення;
- зона службових, господарських та виробничих приміщень.

Усі перераховані блоки повинні бути взаємозалежні з урахуванням специфіки функціонального процесу. У залежності від типу готелю до його структури можуть включатися додаткові блоки.



РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА:

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» (чинний від 01.07.2004).
2. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» (чинний від 01.07.2004).
3. Климчук А.О., Левицька І.В., Тарасюк Г.М. Проектування підприємств готельно-ресторанного бізнесу : навч. посібник [Електронне видання]. – Житомир : Державний університет «Житомирська політехніка», 2023. 302 с.
https://library.ztu.edu.ua/page_lib.php

Підсумкова частина лекції

- ▶ Що корисного Ви здобули під час лекції?
- ▶ Які нові ідеї отримали?
- ▶ Які поради/рекомендації отримали для себе на майбутнє?



Відповіді на запитання



Дякую за увагу!

