
ТЕМА 9. Проектування приміщень побутового обслуговування та торгівлі

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

План

1. Особливості організації діяльності побутового обслуговування і торгівлі при готелі.
2. Склад і площі приміщень побутового обслуговування і торгівлі залежно від категорії типу готелю.
3. Розміщення приміщень побутового обслуговування і торгівлі в готелі.
4. Склад, розміри, розміщення і площі приміщень надання побутових послуг, медичного призначення та адміністрації залежно від категорії і типу готелю.

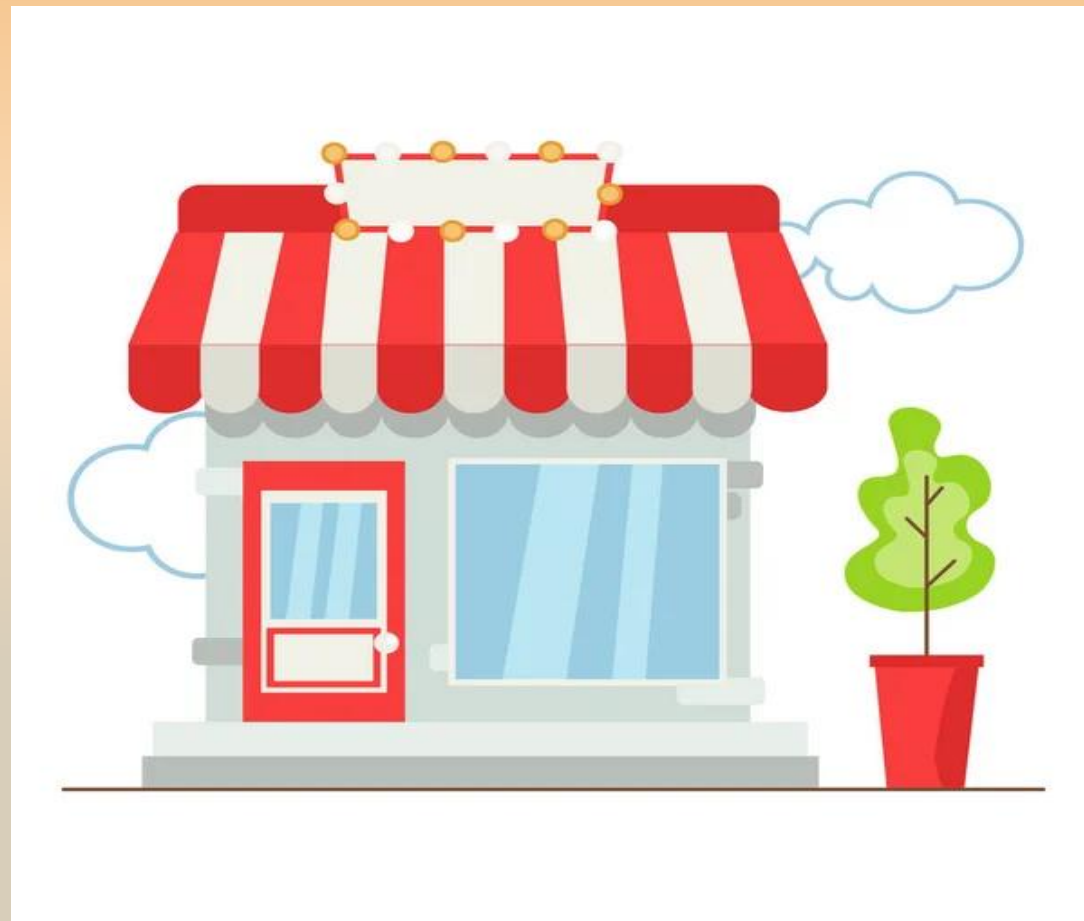


Ключові слова:

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

1. Особливості організації діяльності побутового обслуговування і торгівлі при готелі.

У складі готелів відповідно їх місткості та категорії передбачаються приміщення побутового обслуговування і торгівлі, при проектуванні яких слід дотримуватися вимог ДБН В. 2.2-11 «Підприємства побутового обслуговування» та ВСН 54 «Підприємства роздрібної торгівлі».



Підприємства, що надають послуги, повинні розміщуватися в доступному місці (найчастіше на першому поверсі). У вестибюлі, на поверхах, у номерах повинна бути інформація про те, як і де одержати послуги, години роботи повинні бути зручними для гостей.

В деяких готелях послуги у приміщеннях торгово-побутового призначення можуть надаватись лише клієнтам готелю, а в інших готелях — з метою підвищення рентабельності — й відвідувачам готелю.



До складу послуг з побутового обслуговування входять:

- 1. Термінове прання і хімчистка, ремонт і прасування особистих речей** (у номері в папці з рекламою мають бути бланки замовлень на прання і чищення одягу. Там же мають бути й пам'ятки про те, як здати одяг у прання).
- 2. Терміновий ремонт і чищення взуття.** У багатьох готелях є майстерні з ремонту взуття. У холах висококласних готелів стоять апарати для чищення взуття. У номерах є щітки для чищення взуття й одягу.
- 3. Збереження речей і цінностей** (камера схову і сейфи в номерах і в адміністратора).
- 4. Розвантаження, завантаження і доставка багажу в номер** (оплачуються чайовими - у готелі організовується черговість посильних, з метою отримання однакових чайових).
- 5. Прокат предметів культурно-побутового призначення**
- 6. Дрібний ремонт годинників, електробритв, радіо-, кіно-та фотоапаратури**
- 7. Послуги перукарського, манікюрного і масажного кабінетів.** Перукарні й косметичні салони, розташовані на першому поверсі у групі приміщень вестибюля, інколи — на інших поверхах.

У структурі торгових приміщень вирізняються магазини, кіоски з продажу періодичних видань, сувенірів, тютюнових, косметичних, парфумерних виробів, у готелях високої категорії — ювелірні, спортивні, магазини з продажу квітів.

У торгових комплексах, сформованих зі значної кількості профільних підприємств, діють універмаги, магазини, кіоски, торгові галереї. Вони виконують основну роль, а засоби розміщення — допоміжну.



2. Склад і площі приміщень побутового обслуговування і торгівлі залежно від категорії типу готелю.

Приміщення побутового обслуговування слід, як правило, проектувати відокремленими і розміщувати безпосередньо при вестибюлі готелю.

При торгових кіосках різного призначення рекомендується передбачати підсобні приміщення з розрахунку не більше 3,0 м² на кіоск, розташовані поза громадських зон готелю.



Склад і площа приміщень побутового обслуговування і торгівлі

Приміщення	Площа, м ² , не менше
1 Перукарня ¹⁾	0,25 на одного проживаючого в готелях від 50 номерів
2 Комплексний приймальний пункт ²⁾ (дрібний ремонт одягу, хімчистка, прання і прасування тощо)	12 за місткості 50-300 місць; 18 - за місткості 301-500 місць
3 Каси квитків на транспорт ³⁾	6 на одну касу
4 Каси театральні та на інші культурні і спортивні заходи ⁴⁾	6 на одну касу
5 Торговельні кіоски	3 - 4 на один кіоск
6 Магазины	За завданням на проектування

¹⁾ Передбачається для готелів категорій *** і вище. В готелях *** передбачається перукарня першої чи другої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094. В готелях категорій **** і ***** слід проектувати перукарню вищої категорії відповідно до вимог ДСТУ 4094, тобто перукарню-салон з косметичним кабінетом, приміщеннями для масажу, манікюру і педикюру та ін.; перукарні за розміщенням, об'ємно-планувальним рішенням, обладнанням, санітарно-технічному обладнанню повинні відповідати вимогам ДСанПіН 2.2.2.022.

²⁾ Рекомендується для готелів категорій ** і *** місткістю на 100 і більше місць,

³⁾ у готелях категорії *** і вище.

⁴⁾ Для готелів усіх категорій.

3. Розміщення приміщень побутового обслуговування і торгівлі в готелі.

В курортних закладах передбачаються магазини і торговельні кіоски для реалізації товарів першої необхідності, сувенірів тощо.



Влаштування і планування торговельних залів повинні відповідати таким вимогам:

- забезпечувати ефективне використання площі торговельного залу під викладку товарів;
- забезпечувати персоналу магазину умови для здійснення контролю за ходом реалізації товарі і збереженням товарно-матеріальних цінностей;
- забезпечувати виникнення перехресних і зустрічних потоків покупців у магазині;
- створювати найкоротші шляхи руху товарів із приміщень для приймання і підготовки товарів до продажу в торговельний зал.



У технологічних плануваннях торговельного залу відокремлюються такі функціональні зони:

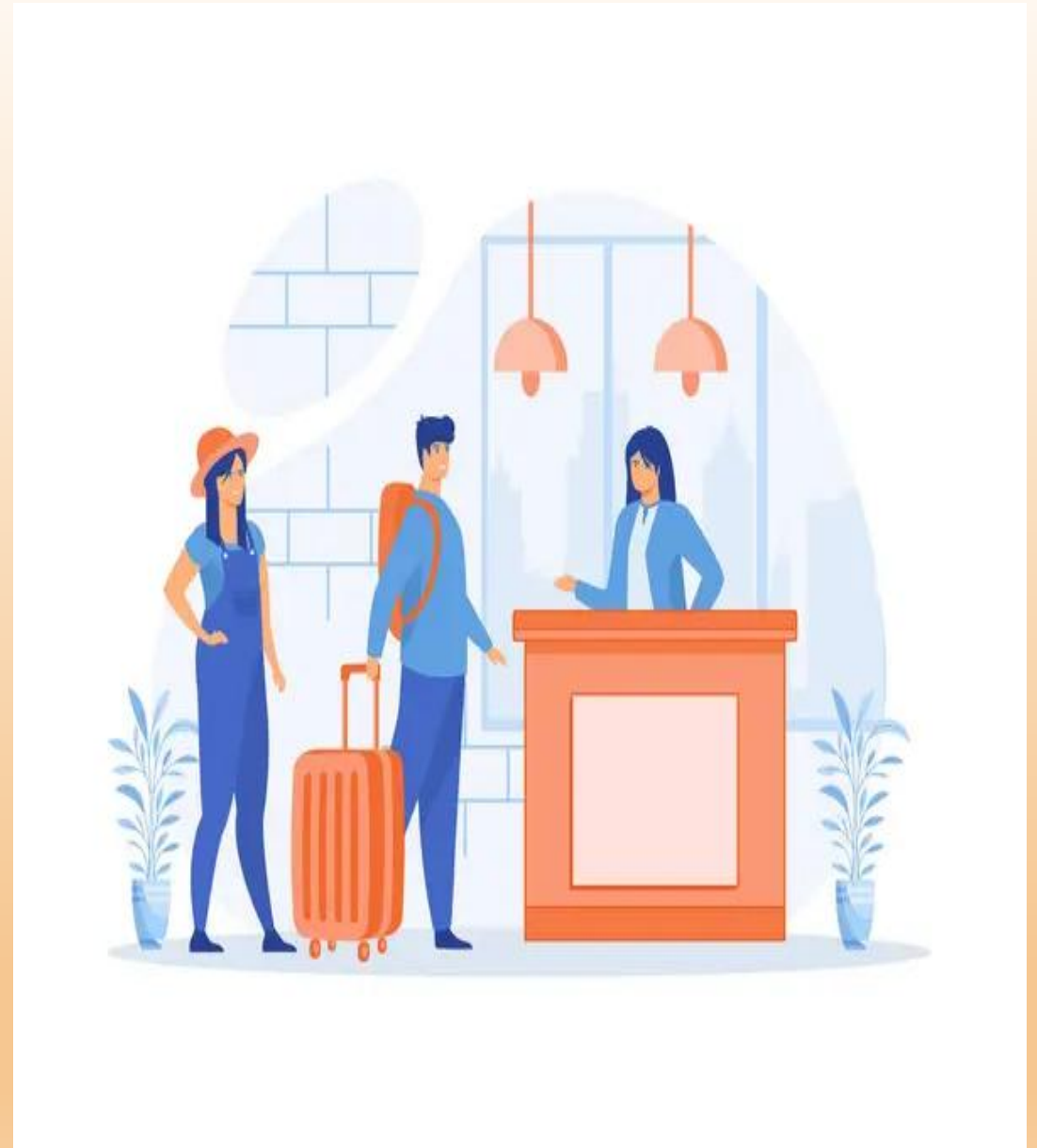
- входу і виходу;
- розташування і викладки товарів;
- проходи для пересування покупців;
- розрахункового вузла (в магазинах самообслуговування);
- надання додаткових послуг.



Улаштування зони входу та виходу магазинів регламентується в основному вимогами стандартів та галузевих норм будівництва підприємств роздрібної торгівлі. У практиці застосовується як відокремлене розміщення зон входу і виходу, так і їх суміщення в єдиній зоні входу-виходу. У невеликих за площею магазинах найбільш раціональним є поєднання зони входу-виходу, що дозволяє спростити організацію торгово-технологічного процесу в магазині, полегшує контроль і запобігає крадіжкам (у магазинах площею понад 300 м згідно з протипожежними нормами вхід і вихід повинні бути ізольованими.). Цікавим проектним рішенням може бути таке облаштування входу і виходу магазину, при якому покупці з вулиці потрапляють не безпосередньо в торговий зал магазину, а у великий хол.



Для облаштування зон входу і виходу застосовують різні варіанти конструкції дверей: з механічним приводом, з шарнірною підвіскою, розсувні двері; у деяких магазинах замість дверей дверні пройми замінені повітряними завісами, тобто потоками повітря, спрямованими зверху вниз. Якщо повітряна завіса не використовується, то при вході-виході влаштовується тамбур, в якому влаштовується калорифер. Тамбур усуває повітряні потоки в торговельному залі і зменшує перепад температур між торговельним залом і зовнішнім середовищем.



Розміщення розрахункової зони залежить від методу продажу. При продажу товарів через прилавок вона розміщується посередині фасаду, при самообслуговуванні (особливо в невеликих магазинах) — з лівого боку фасаду. Зона викладки товарів займає основну площу торговельного залу.

У магазинах, що застосовують продаж товарів через прилавок, товари викладаються на пристінному обладнанні, яке розміщується на робочих місцях продавців.

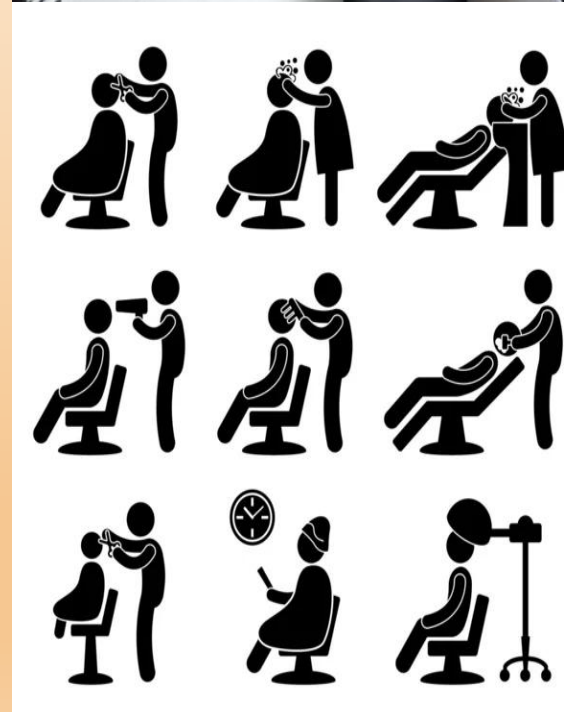


Найбільш поширеним плануванням торговельного залу таких магазинів є лінійне розміщення робочих місць продавців. Залежно від ширини торговельного залу застосовуються різні варіанти лінійного планування. При ширині торговельного залу до 7 м пристінне обладнання і прилавки обслуговування розміщуються в одну лінію вздовж стіни, що відділяє торговельний зал від приміщень для зберігання товарів. Якщо ширина торговельного залу більше 8 м, робочі місця продавців можуть розміщуватися вздовж двох чи трьох стін.



Вимоги до розміщення перукарень

1. Перукарні, як правило, розраховані на обслуговування мешканців курортного закладу і осіб, що мешкають в районі його розташування. Перукарні розміщуються біля вестибюля, мають із ним безпосередній зв'язок і передбачаються в готельних господарствах місткістю 50 місць і більше.
2. Не допускається розміщення перукарень у підвальних поверхах готелів.
3. Підвальні поверхи можуть використовуватися тільки як підсобні та допоміжні приміщення (комори, гардеробні, склади, пральні), крім приміщень для зберігання легкозаймистих і горючих рідин.



Вимоги до облаштування і обладнання перукарень

- * Висота робочих приміщень перукарень повинна бути не менше 3,0 м, побутових приміщень - не менше 2,7 м. Допускається розміщення перукарень при висоті приміщень не менше 2,7 м місткістю до трьох робочих місць.
- * Глибина приміщень при одnobічному природному освітленні не повинна перевищувати 6 м.
- * Кабінети: косметичний, манікюру та педикюру повинні розміщуватися в окремих ізольованих приміщеннях.
- * У перукарнях залах до 3-х робочих місць допускається розміщення одного робочого місця для манікюру за наявності додаткової площі не менше 6 м².
- * У косметичних кабінетах допускається організація до 3 робочих місць за умови їх ізоляції перегородками висотою 1,8 - 2,0 м.
- * Відстань між робочими місцями (кріслами туалетного столу) має бути 1,8 м, від крайнього крісла до стіни - 0,7 м. При 2-рядному і більш розташуванні крісел відстань між рядами повинна бути не менше 5 м.
- * Робочі місця перукарів обладнуються кріслами, туалетними столами з раковинами для миття волосся. За наявності окремого приміщення або спеціального місця для миття волосся допускається встановлення туалетних столиків без раковин. У чоловічих та жіночих перукарнях залах повинна бути обладнана раковина для миття рук перукарів. У перукарні не більше 3 робочих місць допускається мати в залі одну раковину для миття волосся і один сушуар.

Пункт дрібного ремонту речей

Пункти дрібного ремонту речей (шкіряно-галантерейних виробів, годинників, електротоварів, верхнього одягу) обладнано спеціальними і універсальними меблями відповідно тим функціям, які вони виконують. У приміщеннях пункту дрібного ремонту організовуються зони очікування, розрахунку за замовлення, примірювання, прийняття і видачі замовлення.



Пункти хімчистки і прання білизни

Прийомні пункти хімчистки і прання білизни організовуються у приміщеннях, що мають безпосередній зв'язок із ліфтом і господарчим входом у курортний заклад, аби запобігти перехрестю руху мешканців замовлених речей під час транспортування.

Хімчистки і пральні частіше розташують в цокольному поверсі. Кімнати хімчистки і прання повинні відокремлюватися одна від одної.

Для хімчистки слід виділяти площу близько 45-50 м² на кожні сто номерів готелю, а якщо ще додається і хімчистка - то потрібне приміщення загальною площею 100 м².

В хімчистці повинні бути встановлені: хороша вентиляція, витяжка, водопровід, підводка комунікацій; електроенергія - розрахована на велике споживання. Обладнання повинно встановлюватися з урахуванням розмірів приміщення.



4. Склад, розміри, розміщення і площі приміщень надання побутових послуг, медичного призначення від категорії і типу готелю.

Склад і площу адміністративно-побутових приміщень готелю визначають згідно з вимогами ДБН В.2.2.2009. Готелі.



Адміністративно-побутові приміщення і офіс доцільно проектувати поблизу службового входу. Побутові приміщення проектують одним блоком поблизу службового входу, щоб максимально скоротити переміщення в межах закладу персоналу і відвідувачів у верхньому одязі.

Якщо можливо, адміністративні приміщення проектують уздовж зовнішніх стін будівлі для забезпечення природним освітленням.



Приміщення завідувачів виробництва та експедиції в закладах ресторанного господарства допускається проектувати без природного освітлення.

Приміщення персоналу площею 6–12 м² передбачають для відпочинку, приймання їжі та зборів виробничого персоналу і обладнують обідніми меблями та умивальником.

Приміщення білизняної призначене для зберігання та прасування санітарного спецодягу персоналу. За наявності у штаті понад 50 робітників виробничого персоналу в максимальну зміну окремо передбачають приміщення для збирання використаного санспецодягу площею 4–6 м².

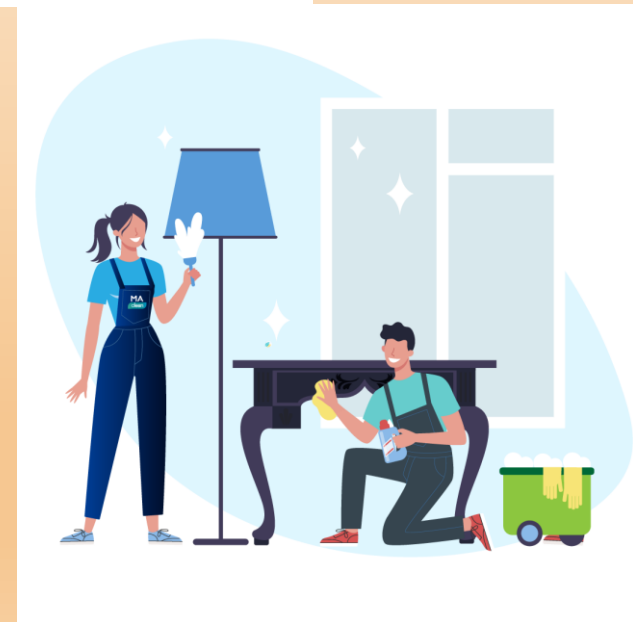
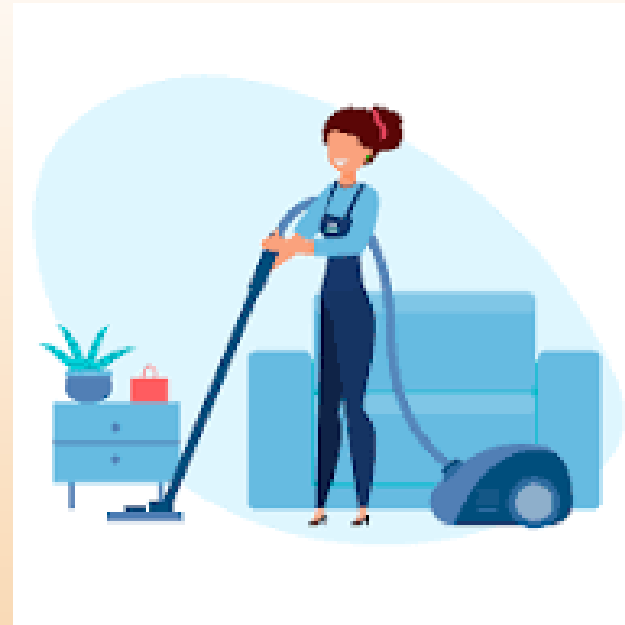
Гардероб (персоналу) призначений для переодягання персоналу (окремі приміщення – відповідно до санітарного режиму роботи), площа на одного працівника – 0,65 м², але не менше 6 м².



Гардероб оснащують стільцями-бенкетками для переодягання та умивальниками.

Душові розраховують виходячи з нормативу одна духова на 10 осіб виробничого персоналу в максимальну зміну. Вхід до душових передбачають з гардеробу персоналу.

Кількість **санітарних вузлів** для персоналу визначають за нормативом один на 20 працівників у максимальну зміну, при кількості понад 20 працівників влаштовують два санітарних вузли – чоловічий і жіночий; планувальні рішення санітарних вузлів майже аналогічні таким рішенням вбиралень для відвідувачів; відмінність полягає у відсіку для зняття спецодягу мінімального розміру 600*800 см.



Побутові послуги:

На поверхах готелів надаються такі побутові послуги

ремонт і прасування одягу

чищення взуття

термінове прання і хімчистка одягу

подавання сніданків, обідів і вечерь у номер

тощо ...

Приміщення для побутового обслуговування розміщують окремо на поверсі.



**До приміщень побутового
обслуговування відносяться:**

- **блок приміщень, що надають побутові послуги:**
- приміщення для ремонту і прасування одягу тощо;
- приміщення для обслуговуючого персоналу;
- приміщення для чистої білизни;
- приміщення для брудної білизни;
- приміщення для зберігання інвентарю, який використовують для прибирання;
- **блок обслуговуючих приміщень:**
- санвузол,
- смітєпровід,
- сервізна з вантажним ліфтом.



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!

