

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

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/270439>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

Введение 3

Глава 1. Инженерно-техническая служба гостиницы 5

1.1 Структура инженерно-технической службы гостиницы 5

1.2 Управление системами технического обслуживания и оборудования 7

1.3 Функции технического отдела 9

Глава 2. Анализ организации технической службы отеля «Marriott» 13

2.1 Описание гостиницы 13

2.2. Анализ инженерно-технического оборудования 14

2.2.2 Санитарно-техническое 17

2.2.3 Энергоснабжение 19

2.2.4 Лифтовое хозяйство 21

2.2.5. Слаботочные устройства и автоматика 23

2.3. Выводы и рекомендации 24

Заключение 27

Список источников и литературы 29

Введение

С каждым годом растет количество гостиниц и отелей, как в нашей стране, так и за рубежом, так как средства и услуги для размещения туристов, занимают одно из первых мест при формировании туристской инфраструктуры. Размещение – важный элемент программы практически любого тура. Не редко мотивация выбора гостиницы для туриста является определяющей, поэтому сегодня гостиничный бизнес – одна из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей, приносящей по всему миру многомиллионные прибыли. Гостиничный бизнес несет в себе огромный потенциал, способный приносить устойчивый доход. С точки зрения бизнеса гостиница является предприятием по производству и предоставлению услуг коммерческого гостеприимства, которое предлагает свои удобства и сервис потребителю. То есть функциональное назначение услуг заключается в том, что гостиница призвана создать комфортабельные условия для размещения гостя и предоставить ему ряд дополнительных услуг.

Общеизвестно, что успех любого бизнеса зависит от его правильной организации. Гостиничный бизнес не является исключением из этого правила, поэтому организационная структура в очень высокой степени влияет на абсолютное большинство показателей деятельности предприятия. Чтобы оперативно и качественно оказывать клиентам заявленный диапазон услуг, гостиница должна иметь отлаженный механизм предоставления таких услуг. Кроме того, исключительно важным фактором является гармония в деятельности всех структурных подразделений гостиницы, так как гостиничный бизнес характеризуется не только большим числом персонала с различными навыками и компетенцией, но и разнообразными видами взаимоотношений (связей) между его работниками (персоналом и менеджментом), а также структурными подразделениями (отделами).

Современные гостиницы снабжены большим и сложным инженерно-техническим оборудованием. Это центральное отопление, канализация, горячая и холодная вода, противопожарная система, вентиляция и мусоропроводы. Здания оборудованы электросетью, телефонами, радио- и телевизионными установками, сигнализацией. Установлены скоростные современные лифты. Инженерно-техническое оборудование рассматривается как комплекс готовых, постоянно действующих условий, направленных на удовлетворение культурно-бытовых потребностей гостей, проживающих в гостинице.

Для правильной эксплуатации инженерного оборудования в каждой гостинице необходимо иметь техническую документацию: паспорт здания, план каждого этажа, схемы систем отопления, канализации, водопровода, вентиляции, электроосвещения, паспорт на лифты.

Цель работы: организация технической службы в гостинице.

Задачи:

Рассмотреть особенности инженерно-технической службы гостиницы;

Рассмотреть управление системами технического обслуживания и оборудования;

. Выделить функции технического отдела;

Осуществить анализ организации технической службы отеля «Marriott»

Объект исследования – техническая служба в отеле.

Предмет исследования – технология работы технической службы в гостинице.

Методы исследования: изучение, анализ, сравнение, сопоставление.

Методологией исследования являются работы зарубежных и отечественных авторов, таких как Байлик С.И., Боуэн Дж., Кононыхин С.В., Котлер Ф., Мейкенз Дж

Глава 1. Инженерно-техническая служба гостиницы

1.1 Структура инженерно-технической службы гостиницы

Работа каждого специализированного подразделения требует добросовестности со стороны исполнителей и контроля качества со стороны соответствующего отдела, чтобы множество мелких дел выполнялось как надо. Успех этой работы зависит от согласованности действий огромного количества разных людей. Инженерное подразделение напрямую влияет на восприятие гостиницы клиентами, формируя положительный образ при условии бесперебойного и слаженного функционирования систем обеспечения здания и нормального состояния самого здания.

Цель данной работы - охарактеризовать основную службу гостиницы, рассмотреть и понять роль инженерно-технического подразделения в гостинице. Задачи данной курсовой работы: рассмотреть типовую структуру инженерно-технической службы, дать описание управлению системами технического обслуживания и оборудования, перечислить функции технического отдела.

Любая гостиница выделяет в своей структуре главного инженера, который занимается решением всех технических вопросов. Главный инженер, как правило, является заместителем генерального директора гостиницы или иным образом входит в управленческий аппарат. Он возглавляет работу инженерно-технического подразделения, осуществляя руководство коллективом технических работников, уровень квалификации которых зависит от требуемого выполнения объемов операций и сложности эксплуатируемого оборудования .

В функции службы главного инженера также входит осуществление контроля за расходом воды, электроэнергии и газа. Не менее важной задачей инженерно-технического подразделения является обеспечение пожарной безопасности. Инженерное подразделение напрямую влияет на формирование мнения о гостинице, пребывающего на отдыхе гостя, работа подразделения помогает сформировать положительный образ только при условии бесперебойного и слаженного функционирования систем обеспечения здания. Большие отели обязательно включают в свой штат таких специалистов, как электрики, столяры, сантехники, плотники, инженеры-энергетики, электронщики-системщики, специалисты по холодильным установкам и другие, они входят в службы инженерных сетей и коммуникаций, в службы по ремонту и эксплуатации систем кондиционирования, вентиляции и отопления, в службы по ремонту и эксплуатации систем водоснабжения и сантехнического оборудования, в службы по ремонту и эксплуатации энергетического оборудования (См. рис. 1) В гостиницах поменьше обходятся специалистами общего профиля и услугами сторонних организаций. Даже крупные гостиницы пользуются услугами специалистов по ремонту и наладке сложного оборудования из специализированных организаций.

Рис. 1 Типовая структура инженерно-технической службы

1.2 Управление системами технического обслуживания и оборудования

Управление системами технического обслуживания и оборудования в гостиничном хозяйстве можно рассмотреть в нескольких аспектах:

- Проектирование ·
- Монтаж ·
- Эксплуатация ·
- Ремонт ·
- Профилактические работы ·
- Демонтаж

Специфика управления инженерно-техническими службами заключается в стремлении к созданию

идеальной атмосферы пребывания или работы клиентов. Еще один аспект заключается в достижении определенных финансовых результатов за счет рационального подхода к расходованию материалов и энергоресурсов. В основном работа персонала инженерно-технических служб связана с оборудованием. Чтобы оно работало нормально, требуется управлять эксплуатационным процессом. Для этого необходимо осуществлять ремонтные и профилактические работы, выполнять своевременную замену оборудования и проводить его усовершенствование. Если требуется проведение кардинальных изменений, то персонал инженерно-технических служб должен быть способен участвовать в работах по реконструкции. Профилактические работы связаны обслуживанием устройств или технических установок и наблюдением за их работой, обеспечивающим их дальнейшее бесперебойное и эффективное функционирование, предотвращение возможных сбоев.

График проведения профилактики и по каждому устройству в отдельности устанавливается в соответствии с рекомендациями производителя и описанием действий, которые необходимо произвести.

Список источников и литературы

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.
2. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
3. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
4. Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
5. Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.
6. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen : учебное пособие / сост. Н. П. Алексеева. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 344 с.
7. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. — 400 с.
8. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов, А. Б. Волов. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 336 с.
9. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 386 с.
10. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 518 с.
11. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 751 с.
12. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 373 с.
13. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с.
14. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.
15. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 136 с.
16. Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе : учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. — 254 с.

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

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/270439>