

Лекція 9

з дисципліни «Організація готельного обслуговування»

Змістовий модуль 4. Організація роботи інженерно-технічної служби та забезпечення безпеки готелю.

Тема 4.1. Структура та функції інженерно-технічної служби.

ПЛАН:

1. *Структура та функції інженерно-технічної служби.*
2. *Посадові обов'язки працівників інженерно-технічної служби.*

1. Структура та функції інженерно-технічної служби.

Інженерно-технічна служба покликана забезпечити:

- надійне та ефективне функціонування номерного і підсобного фонду готелю, об'єктів зовнішнього благоустрою, озеленення та інших приналежних готелю об'єктів;
- оперативний контроль технічного стану та експлуатації готелю, підготовки його до роботи.
- участь у розробці генерального плану розвитку готелю у своїй сфері діяльності, планів реконструкції і утримання готелю;
- забезпечення безперебійної роботи всіх технічних пристроїв та споруд готелю, що перераховані вище;
- визначення потреби в засобах на фінансування необхідних робіт з інженерно-технічного забезпечення готелю;
- взаємодія з державними органами з питань, що належать до компетенції інженерно-технічної служби.

Управління інженерно-технічною службою здійснюється на принципі єдиначальності. Інженерно-технічну службу очолює головний інженер готелю, який призначається і звільняється з посади генеральним директором готелю.

Головний інженер готелю несе персональну відповідальність за виконання покладених на службу завдань і здійснення нею своїх функцій.

У функції інженерно-технічної служби входить регулярне, відповідно до затвердженого графіка, проведення обстеження санітарного і технічного стану готелю, території, що прилягає до готелю, об'єктів комунального призначення і зовнішнього благоустрою, що обслуговуються інженерно-технічною службою, оцінка якості виконання проведених службою робіт і надання послуг, складання за результатами обстеження і перевірок актів.

Інженерно-технічна служба несе відповідальність за збереженість об'єктів, що обслуговуються, наданих службових приміщень та іншого майна.

Інженерно-технічна служба готелю повинна:

- мати список всіх об'єктів, що обслуговуються нею;
- мати дані про території, що прилягають до готелю;
- мати акти технічного стану готелю і території, що прилягає до готелю;
- мати перелік, періодичність і обсяги робіт з утримання і ремонту готельного фонду, граничні терміни виконання заявок готельних служб;
- мати графік (періодичність) проведення обстежень якості утримання і ремонту об'єктів готельного фонду;
- складати річний кошторис і калькуляцію собівартості робіт з утримання і ремонту об'єктів готельного фонду;
- проводити огляд технічного і санітарного стану об'єктів готельного фонду, санітарно-технічного та іншого обладнання;
- виконувати необхідні ремонтні роботи, а також ліквідовувати аварії;
- взаємодіяти з представниками органів державного нагляду і контролю, пожежної охорони.
- здійснювати під час опалювального сезону опалення номерного фонду.

Розвиток інженерно-технічної служби в діяльності готелю має розглядатися як одне з його найважливіших стратегічних завдань. Загальна спрямованість інженерно-технічної служби пов'язана з вирішенням комплексу питань ремонтно-технічного обслуговування, модернізації і реконструкції обладнання готелю.

Фахівці служби повинні мати успішний досвід розробки регламентуючої, конструкторської, ремонтної і технологічної документації, що дозволить істотно підсилити інженерно-технічний супровід робіт, виконуваних ремонтною службою готелю, а також освоїти нові напрямки з розробки керівної технічної, конструкторської і технологічної документації для проведення ремонту нових видів обладнання готелю.

Фахівці з комп'ютерного забезпечення мають розробляти програмне забезпечення, або здійснювати нагляд за встановленою придбаною інформаційною системою автоматизації процесу управління готелем, яка дозволяє надати в режимі реального часу інформацію, необхідну для будь-якої служби готелю, а також автоматизувати робочі місця фахівців різних служб готелю. Застосування такого програмного продукту підвищує продуктивність праці у декілька разів.

Основними цілями інженерно-технічної служби готелю є:

- забезпечення умов проживання, що відповідають стандартам якості;
- зниження витрат готелю і, відповідно, тарифів при підтримці стандартів якості наданих послуг. Основними способами досягнення зазначених цілей є удосконалення інженерно-технічної служби і санітарного і технічного обладнання готелю.

Для реалізації поставлених завдань у готелі варто передбачити реформування існуючої інженерно-технічної служби.

Інженерно-технічна служба готелю повинна займатися такими питаннями:

- інженерно-технічне обслуговування номерного і допоміжного фонду готелю;
- ресурсопостачання (теплопостачання, електропостачання, водопостачання і водовідведення);
- благоустрій території, що прилягає до готелю (озеленення, санітарне очищення й утилізація відходів);
- побутове обслуговування (банно-пральне господарство). Основною характеристикою інженерно-технічної служби готелю є її необхідність для функціонування системи життєзабезпечення готелю.

Ця служба має розробляти та впроваджувати комплекс ресурсозберігаючих заходів, які дозволять значно зменшити загальний обсяг споживання ресурсів за рахунок запобігання невиправданим витратам електроенергії, води, газу тощо.

Функції персоналу інженерно-технічної служби готелю. Головний інженер готелю керує роботою технічного персоналу і контролює результати його роботи. Несе відповідальність за правильну експлуатацію опалювальної системи, водопостачання, каналізації, засобів зв'язку, інформаційних систем, за безперебійну роботу технічного обладнання. Контролює до-тримання правил охорони праці і техніки безпеки працівниками. Аналізує технічний стан електромонтажного і сантехнічного обладнання, доводить до відома керівництва необхідність його ремонту або заміни. Розробляє поточні і перспективні плани технічного переобладнання.

Старший енергетик забезпечує безперебійну роботу, правильну експлуатацію енергетичного і сантехнічного обладнання, електричних і теплових мереж, повітропроводів, водопроводу і каналізації. Здійснює контроль за дотриманням інструкцій з експлуатації, технічним обслуговуванням і наглядом за енергообладнанням і електричними мережами. Несе відповідальність за протипожежні заходи.

Електромонтер:

- забезпечує нормальне функціонування світлових точок у всіх приміщеннях готелю;
- усуває аварії електроосвітлення і відновлює дію світлових і силових точок;
- стежить за справністю електросвітильників, внутрішньої електропроводки, вимикачів, штепселів, телевізійних установок, чистотою освітлювальної арматури, люстр, електричних ламп;
- ремонтує електронагрівальні прилади й інші електричні прилади;
- стежить за роботою і здійснює поточний ремонт зовнішніх (вуличних) світлових реклам.

Ліфтер:

- спостерігає за роботою ліфта;
- вживає необхідних заходів у аварійних ситуаціях;
- підтримує у чистоті і порядку внутрішню частину кабіни і поверхових майданчиків перед ліфтом на всіх поверхах.

Слюсар-сантехнік:

- стежить за справністю санітарно-технічного обладнання і нормальним надходженням води до опалювальних приладів, санітарно-технічних установок;
- усуває пошкодження трубопроводів, замінює санітарно-технічні прилади (ванни, унітази, умивальники), прочищає каналізацію при її засміченні;
- стежить за правильною експлуатацією санітарно-технічних приладів, не допускає витоків води;
- робить профілактичний ремонт санітарно-технічних приладів.

Ландшафтний архітектор (озеленювач):

- розробляє за кресленнями і ескізами планування і художнє оформлення газонів, клумб;
- підготовляє посадковий матеріал;
- займається посадкою саджанців, дерев, чагарників, квіткових рослин;
- здійснює стрижку газонів, квітників, формувальну обрізку (підстригання) крон дерев, чагарників;
- проводить профілактичний догляд рослин в інтер'єрі;
- несе відповідальність за збереженість і належний стан зелених насаджень.

Контрольні питання:

1. Охарактеризуйте технічні системи сучасного готелю.
2. Наведіть структуру та функції інженерно-технічної служби готелю.
3. Охарактеризуйте системи водопостачання, тепlopостачання, каналізаційного та сантехнічного обладнання, центрального опалення та освітлення.
4. Охарактеризуйте важливість системи вентиляції та кондиціонування повітря.
5. Опишіть транспортні системи готелю.
6. Розкрийте функції внутрішнього оперативного зв'язку.