

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
Федеральное бюджетное государственное образовательное  
учреждение высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФБГОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет дизайна и технологий  
Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин  
Направление подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело  
Профиль: Гостиничная деятельность

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Зав. кафедрой  
\_\_\_\_\_ И.В. Абакумова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

на тему: Особенности обслуживания в гостиницах туристов с детьми разной  
возрастной категории

Исполнитель  
студент группы 389-об

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

Е.И. Киселева

Руководитель  
доцент, канд. пед. наук.

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

Е.В. Пшеничникова

Нормоконтроль  
доцент, канд. пед. наук

\_\_\_\_\_  
(подпись, дата)

Е.В. Пшеничникова

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное бюджетное государственное образовательное  
учреждение высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФБГОУ ВО «АмГУ»)**

Факультет дизайна и технологий  
Кафедра сервисных технологий  
и общетехнических дисциплин

УТВЕРЖДАЮ  
Зав. кафедрой  
\_\_\_\_\_ И.В. Абакумова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

### ЗАДАНИЕ

К бакалаврской работе студента Киселевой Елены Игоревны

1. Тема бакалаврской работы: Особенности обслуживания в гостиницах туристов с детьми разной возрастной категории. (утверждена приказом от 10.04.2017 г №770-уч)
  2. Срок сдачи студентом законченной работы: \_\_\_\_\_ 23.06.2017г. \_\_\_\_\_
  3. Исходные данные к бакалаврской работе: ГОСТ Р 50644 – 2009 Туристские услуги. Требования к обеспечению безопасности туристов и экскурсантов; ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги . Проектирование туристских услуг; Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
  4. Содержание бакалаврской работы: 1.Теоретические аспекты обслуживания туристов с детьми 2. Исследования возможностей гостиничного предприятия для организации среды обслуживания туристов с детьми
  5. Перечень материалов приложений: 1 Объемно - планировочное решения второго этажа гостиничного комплекса; место расположения семейного номера
  6. Дата выдачи задания: \_\_\_\_\_ 24.04.2017 г. \_\_\_\_\_
- Руководитель бакалаврской работы: Пшеничникова Елена Васильевна (доцент, кандидат педагогических наук) \_\_\_\_\_
- Задание принял к исполнению \_\_\_\_\_ 24.04.2017 г. \_\_\_\_\_

## РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа состоит из 78 страниц, 12 рисунков, 11 таблиц, 4 приложений, 59 источников.

ГОСТИНИЧНЫЙ КОМПЛЕКС, ПРЕДМЕТНО-ПРОСТРАНСТВЕННАЯ СРЕДА, СЕМЕЙНЫЙ НОМЕР, ОБСЛУЖИВАНИЕ ТУРИСТОВ С ДЕТЬМИ, ВОЗРАСТНЫЕ ГРУППЫ, ЗОНИРОВАНИЕ ГОСТИНИЦЫ, МИКРОЗОНИРОВАНИЕ ПОМЕЩЕНИЙ, СПЕЦИАЛЬНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ, БЕЗОПАСНОСТЬ ЖИЗНИ И ЗДОРОВЬЯ ТУРИСТОВ.

В данной бакалаврской работе рассмотрены особенности проектирования специальной предметно - пространственной среды, предназначенной для обслуживания туристов с детьми.

Объектом бакалаврской работы является деятельность гостиничных предприятий.

Предметом бакалаврской работы является организация специальной предметно-пространственной среды обслуживания туристов с детьми в гостинице.

Цель бакалаврской работы – выявить теоретические основы и обосновать целесообразность создание специальной предметно-пространственной среды обслуживания туристов с детьми в гостиничном комплексе «АНК.ОР»

Для решения поставленных задач использовались следующие методы:

- теоретические: изучение и анализ нормативных материалов, научной литературы, интернет-источников; обобщение опыта гостиничной деятельности; моделирование;
- эмпирические: наблюдение, анкетирование, беседы с руководством, специалистами;
- математические: метод априорного ранжирования.

Данные методы легли в основу бакалаврской работы и обеспечили её целостность в соответствии с поставленными целями и задачами.

Полученные результаты и их практическая значимость состоит в том, что раскрыта сущность понятия «специальная предметно-пространственная среда обслуживания» туристов с детьми, его составляющие элементы, функции и структура.

Теоретически обоснован выбор компонентов специальной предметно-пространственной среды, таких как: зонирование гостиницы, микрозонирование помещений, наполнением зон специальным оборудованием, безопасность жизни и здоровья туристов-детей.

Выполнена общая характеристика гостиничного комплекса «АНК.ОР», рассмотрен номерной фонд и услуги, предоставляемые предприятием, проанализирована организационная структура предприятия, планы этажей.

Проведен анализ загруженности гостиницы, возрастных групп туристов с детьми в гостиницы «АНК.ОР», выявлены основные типы контингентов среди посетителей данной гостиницы. Проведен экспертный опрос и анализ его результатов. Выявлено наиболее рациональное место проектирования семейного номера в гостинице «АНК.ОР». Составлена смета ремонтных работ и определена примерная стоимость оборудования семейного номера.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	8
1 Теоретические аспекты обслуживания туристов с детьми	10
1.1 Психологические и физиологические особенности детского возраста и их влияние на организацию обслуживания туристов с детьми	10
1.2 Виды рекреационного обслуживания	19
1.3 Опыт зарубежных и российских гостиниц в обслуживании туристов с детьми	24
1.4 Организация специальной предметно–пространственной среды об-	28

служивания туристов с детьми	
1.5 Методы исследования	38
Выводы по первой части	42
2 Исследования возможностей гостиничного предприятия для организа-	45
ции среды обслуживания туристов с детьми	
2.1 Анализ деятельности гостиничного комплекса «АНК.ОР».	45
2.2 Проведение экспертного опроса и анализ его результатов	52
2.3 Проектирование специальной предметно-пространственной среды	60
обслуживания туристов с детьми	
Выводы по второй части	67
Заключение	69
Библиографический список	74
Приложение А. Объемно – планировочное решения первого этажа гос-	79
тиничного комплекса «АНК.ОР»	
Приложение Б. Объемно – планировочное решения цокольного этажа	80
гостиничного комплекса «АНК.ОР»	
Приложение В. Объемно – планировочное решения второго этажа гос-	81
тиничного комплекса «АНК.ОР» и место расположения	
проектируемого номера	

## НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей бакалаврской работе использованы ссылки на следующие стандарты и нормативные документы:

ГОСТ 2.104-68 ЕСКД Основные надписи

ГОСТ 2.105-95 ЕСКД Общие требования к текстовым документам

ГОСТ 2.106-96 ЕСКД Текстовые документы

ГОСТ 2.111-68 ЕСКД Нормоконтроль

ГОСТ 2.306-68 ЕСКД Обозначение графических материалов и правил нанесения их на чертежах

ГОСТ 2.316-68 ЕСКД Правила нанесения на чертежах надписей, технических требований и таблиц

ГОСТ 3.1103-83 ЕСКД Основные надписи

ГОСТ Р 50681-2010 «Проектирование туристских услуг»

ГОСТ 28681.3-95 «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»

ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования

ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги гостиницы. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения

ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

«Гражданский кодекс Российской Федерации» (ГК РФ) от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 13.07.2015) "О защите прав потребителей"

Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93 (ОКУН), с изменениями 5/99 ОКУН, включая раздел 060000 Туристские услуги и услуги средств размещения

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённые постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085

Система классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями, приказ Минкультуры России от 11.07.2014, № 1215

## ВВЕДЕНИЕ

Семейный отдых с детьми сегодня является одним из востребованных и активно продвигаемых направлений, несмотря на сезонный спрос и другие характерные особенности. Многие гостиницы, заинтересованные в привлечении семей, предлагают специальные акции и программы для совместного отдыха с детьми, где в стоимость, помимо проживания и питания, входит широкий набор дополнительных услуг. Предложение гостям детских программ пребывания, способно увеличить загруженность гостиницы. Многие гостиницы запускают всевозможные виды детских развлечений, сервисов и удобств, которые могут привлечь путешественников с детьми, предлагают кинопросмотры для всей семьи, кулинарные школы для детей, мастер-классы по рукоделию и творчеству.

Основные характеристики данной системы организации приема туристов с детьми гостиничного бизнеса масштабность, отели строятся для размещения большого числа туристов, благоприятных природно-климатических зонах и городах, насыщенных памятниками истории и культуры; разветвленная предметно-пространственная среда.

Создание предметно-пространственной среды это непосредственное окружения потребителя совокупностью природных и искусственных средовых пространств и их вещное наполнение, находятся в постоянном взаимодействии с человеком и его запросами. С позиции средового подхода, предметно-пространственная среда фактически включает в число своих компонентов и процессы и обстоятельства жизнедеятельности и обитания использующего эту среду человека. Ее элементами являются пространство, предметная среда, техническое и инженерное оборудование. Предметно-пространственная среда – это организация внутреннего пространства здания, которое представляет собой зрительно ограниченную, искусственно созданную среду, обеспечивающую нормальные условия жизнедеятельности человека



Актуальность бакалаврской работы обуславливается тем что, сегодня на рынке успеха добиваются предприятия способное предоставить туристам с детьми специально организованные для них условия проживания и отдыха, направленные на формирование устойчивого позитивного настроения туристов.

Объектом бакалаврской работы является деятельность гостиничных предприятий.

Предметом бакалаврской работы является организация специальной предметно-пространственной среды обслуживания туристов с детьми в гостинице.

Цель бакалаврской работы – выявить теоретические основы и обосновать целесообразность создание специальной предметно-пространственной среды обслуживания туристов с детьми в гостиничном комплексе «АНК.ОР»

В соответствии с целью были поставлены следующие задачи:

- раскрыть теоретические аспекты формирования компонентов специальной предметно-пространственной среды обслуживания туристов с детьми;
- изучить возможности гостиничных предприятий для организации специальной предметно-пространственной среды обслуживания туристов с детьми;
- выполнить анализ возможностей гостиничного комплекса «АНК.ОР» для организации специальной предметно-пространственной среды обслуживания туристов с детьми;
- разработать один из компонентов специальной предметно-пространственной среды для обслуживания туристов с детьми в гостиничном комплексе.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ С ДЕТЬМИ

## 1.1 Психологические и физиологические особенности детского возраста и их влияние на организацию обслуживания туристов с детьми

В настоящее время менеджмент обслуживания направлен на выполнение основной производственной задачи гостиниц – качественное предоставление гостиничных услуг. Необходимо учитывать особенности обслуживания, входящие в понятие гостеприимства.

Семейный отдых с детьми сегодня является одним из востребованных и активно продвигаемых направлений, несмотря на сезонный спрос и другие характерные особенности. Многие гостиницы, заинтересованные в привлечении семей, предлагают специальные акции и программы для совместного отдыха с детьми, где в стоимость, помимо проживания и питания, входит широкий набор дополнительных услуг[53]. Предложение гостям детских программ пребывания, способно увеличить загруженность гостиницы. Многие гостиницы запускают всевозможные виды детских развлечений, сервисов и удобств, которые могут привлечь путешественников с детьми, предлагают кинопросмотры для всей семьи, кулинарные школы для детей, мастер-классы по рукоделию и творчеству, которые для детей проводят местные компании или частные лица[3].

Главными в обслуживании туристов с детьми является выявление и учет психологических и физиологических особенностей детей разных возрастных категорий. Детей как туристов условно разделяют на следующие группы: «младенцы» от 6 месяцев до 1,4 лет; «ясельная» от 1,5 лет до 2,9 лет; «малыши» от 3 лет до 5 лет; «младшие школьники» от 6 лет до 8 лет; «школьники» от 9 лет до 10 лет; «подростки» от 11 лет до 15 лет.

*Особенности детей группы «младенцы»* заключается в том, что пищеварительная система детей в этом возрасте еще недостаточно функционально зрелая, поэтому ребенок питается в основном грудным молоком, в промежутках между кормлениями его допаивают кипяченой водой. Постепен-

но начинают давать соки, каши, творог. Новые продукты следует вводить в рацион очень осторожно, отмечая, не возникает ли аллергической реакции в виде сыпи, зуда, покраснения и других проявлений непереносимости. У грудных детей интенсивность всасывания в кишечнике питательных веществ очень высока, на 1 кг массы их тела требуется в 2-2,5 раза больше пищи, чем взрослому.

Дети в этом возрасте зависимы от взрослого, например, все познавательные процессы реализуются в отношениях с матерью и с помощью нее. К году ребенок произносит первые слова (складывается структура речевого действия); осваивает произвольные действия с предметами окружающего мира (структура предметного действия).

До года речь ребенка – пассивная: он понимает интонацию, часто повторяющиеся конструкции, но сам не говорит. Но именно в это время закладываются основы речевых навыков. Дети сами закладывают эти основы, стремясь установить контакт со взрослыми с помощью плача, гуления, воркования, лепета, жестов, а затем и первых слов. Дети в это время своего возраста осваивают: назначение предмета; способы действий с предметами; технику выполнения действий.

В освоении предметной деятельности огромное значение имеют игрушки. Их назначение находится в соответствии с ведущими деятельностями (сначала – в ориентировочном поведении, далее – в общении со взрослыми; затем – в предметной деятельности)[17].

*Особенности детей группы «ясельная»* заключается в том, в этот период изменяется социальная ситуация развития ребенка. К началу раннего возраста ребенок, приобретая стремление к самостоятельности и независимости от взрослого, но остается связанным со взрослым, ибо нуждается в его практической помощи, оценке и внимании. Это противоречие находит разрешение в новой социальной ситуации развития ребенка, которая представляет собой сотрудничество или совместную деятельность ребенка и взрослого.

У детей этой группы происходит интенсивный рост и формирование опорно-двигательного аппарата. Нервная система и органы чувств быстро развиваются, координация движений улучшается, дети начинают самостоятельно ходить, бегать, что позволяет им шире общаться с окружающим миром. Ребенок овладевает речью, запас слов у детей в этом возрасте достигает 200-300, они произносят не только отдельные слова, но и целые фразы. К концу 2-го года жизни у ребёнка прорезываются все молочные зубы и соответственно изменяются процессы пищеварения, происходит более энергичный рост тела, развитие внутренних органов и двигательного аппарата.

Ребёнок бегаёт, сохраняя устойчивое положение, танцует, но его движения при этом всё ещё сохраняют какой-то штампованный, однообразный характер. Условные рефлексы образуются быстро, но отличаются большой неустойчивостью и непрочностью.

Изменяется и ведущая деятельность ребенка. На втором году жизни содержанием предметного сотрудничества ребенка со взрослым становится усвоение общественно-выработанных способов употребления предметов. Взрослый не только даёт ребенку в руки предмет, но вместе с предметом «передает» способ действия с ним. В таком сотрудничестве общение перестает быть ведущей деятельностью, оно становится средством овладения общественными способами употребления предметов. В раннем возрасте происходит интенсивное психическое развитие, главными компонентами которого являются: предметная деятельность и деловое общение со взрослым; активная речь; произвольное поведение; формирование потребности в общении со сверстниками; начало символической игры; самосознание и самостоятельность.

В этом возрасте появляется интерес одного ребенка к другому, так как продиктовано потребностью в новых впечатлениях, интересом к живому объекту. В раннем возрасте сверстник выступает в качестве партнера по взаимодействию. Общение детей друг с другом в раннем возрасте имеет форму эмоционально-практического воздействия, характерными особенностями которого являются непосредственность, отсутствие предметного содержания, ненорми-

рованность, зеркальное отражение действий и движений партнера. Через сверстника ребенок выделяет себя, осознает свои индивидуальные особенности. При этом решающую роль в организации взаимодействия между детьми играют взрослые. Поэтому так важно организовать место общения и взаимодействия детей в гостинице[31].

*Особенности детей группы «малыши»* заключается в том, что в возрасте 3-5 лет формируются основы будущей личности, закладывается «фундамент» физического, умственного, нравственного развития ребенка. Для успешного формирования личности ребенка родители должны правильно руководить им. Происходит дальнейшее развитие всех психических процессов. Внимание остается произвольным. Ребенок 3-5 лет может удерживать его 10-15 минут, но если занятие, которым увлечен малыш, достаточно интересное для него, он может уделить ему гораздо больше времени.

Память в этом возрасте также произвольная. Ребенок запоминает только то, что имеет яркую эмоциональную окраску, причем как положительных, так и отрицательных моментов.

Мышление остается наглядно-действенным, и начинается формирование наглядно-образного мышления. Ребенок уже пытается анализировать, сравнивать предметы по цвету, форме, размеру, находить отличия между предметами, делать простейшие выводы.

Возрастает потребность ребенка в общении со сверстниками. В этом возрасте ребенок уже может вести непринужденную беседу, рассказывать о простых событиях, пересказывать короткие тексты, и игра является основным видом деятельности.

Для малышей характерна высокая двигательная активность. Следует формировать такие физические качества, как координация движений, скорость, гибкость, выносливость. Физиологические изгибы позвоночника ребенка четвертому году жизни еще неустойчивы, кости и суставы легко подвергаются деформации под влиянием неблагоприятных воздействий.

Гостиница, принимающая туристов с детьми, обязана предоставить своим гостям детскую комнату, которая оборудована всем необходимым для развивающих игр. В возрасте 3-5 лет начинается четкое осознание ребенком кто он и какой он. Возраст пяти лет характеризуется кризисом пяти лет, потому как внутренний мир малыша полон противоречий. Он как никогда стремится быть самостоятельным, но в то же время не может справиться с задачей без помощи взрослых. Малыш проявляет нетерпимость и негативизм к требованиям взрослого, в то же время пытается настоять на своих требованиях. В это время необходимо предоставить ребенку больше самостоятельности, но не забывать о том, что возможностей у него еще недостаточно.

Психологические и физиологические *особенности группы «младшие школьники»* заключается в том, что увеличивается интенсивность развития опорно-двигательной системы (скелета, суставно-связочного аппарата, мускулатуры) [42]. В этом возрасте каждая из 206 костей скелета значительно изменяется по форме, размерам, внутреннему строению.

Не завершивший своё развитие опорно-двигательный аппарат ребёнка испытывает большие нагрузки, когда (в период учёбы) приходится в течение долгого времени удерживать статическую позу, сразу становится ясно, почему малышу так трудно сидеть неподвижно. Неправильная поза приводит к нарушениям осанки.

У детей 6-8 лет хорошо развиты крупные мышцы туловища и конечностей, но только начинается окостенение. Поэтому они достаточно хорошо овладевают такими сложными движениями, как бег, прыжки, катание на коньках и т.д.

В основном завершается долгий и сложный процесс овладения речью, к 7 годам язык становится средством общения и мышления ребёнка, а при подготовке к школе – и предметом сознательного изучения. Восприятие становится осмысленным, целенаправленным, анализирующим. В нем выделяются произвольные действия: наблюдение, рассматривание, поиск. Специально организованное восприятие способствует лучшему пониманию явлений. Большое влияние на развитие восприятия в это время оказывает речь. Ребёнок на-

чинает активно использовать название качеств. Он способен называть и выделять для себя качества и свойства предметов и явлений, отделять их друг от друга и понимать реальные отношения между ними. К концу младшего школьного возраста восприятие становится синтезирующим.

В дошкольном возрасте основным видом деятельности является сюжетно-ролевая игра. В младшем школьном возрасте ведущей деятельностью становится учебная деятельность. Учебная деятельность, имея сложную структуру, проходит длинный путь становления. Её развитие будет продолжаться на протяжении всех лет школьной жизни, но основы закладываются в первые годы обучения. От результативности учебной деятельности непосредственно зависит развитие личности ребенка. Гостиница проводит утренники и разнообразные праздники, для детей[31].

*Особенности детей группы «школьники»* заключается в том, что это время относительно спокойного и равномерного развития, происходит функциональное совершенствование мозга развитие аналитико-синтетической – функции его коры. Учебная деятельность в этом возрасте становится ведущей, именно она определяет развитие всех психических функций школьника: памяти, внимания, мышления, восприятия и воображения. При этом дети не теряют интереса к игре.

Развивается способность к рассуждению, они могут делать выводы и умозаключения, анализировать предметы и явления, не прибегая к практическим действиям, что свидетельствует о развитии словесно-логического мышления. Ученики способны дать аргументированные доказательства. Эту способность учащихся следует использовать при обучении и развивать с помощью упражнений на доказательство суждений в игровой деятельности. Следует предлагать детям и их родителям кружки направленные на развитие ребенка, следует хвалить детей не смотря на то получается у них или нет то или иное дело. Для детей этого возраста очень важен этот факт. Он влияет на психологические черты ребенка. Поэтому так важна работа гостиничного персонала с этой группой детей, т.к. они принимают все близко к сердцу.

*Особенности детей группы «подростки»* заключается в том, что в этот период происходят существенные изменения в психике ребенка. Усвоение новых знаний, новых представлений об окружающем мире перестраивает сложившиеся ранее у детей житейские понятия, а школьное обучение способствует развитию теоретического мышления (мышления в понятиях) в доступных учащимся этого возраста формах. Благодаря развитию нового уровня мышления, происходит перестройка всех остальных психических процессов, т.е. «память становится мыслящей, а восприятие думающим». В подростковом возрасте возникает новый тип взаимоотношений между детьми и взрослыми. Подросток претендует на самостоятельность, на уважение к себе. Эту самую самостоятельность может на время отдыха дать гостиница, верней ее персонал и аниматоры, путем развлечения ребенка, той или иной игровой деятельностью.

Меняется в этот период и отношение детей к дружбе, товариществу, возрастает потребность в общении со сверстниками. В этот период происходит переход от детства к взрослости, от незрелости к зрелости. Подросток – это уже не ребёнок и ещё не взрослый [35]. Это период бурного и неравномерного физического развития:

Происходит ускорение роста, интенсивно происходит рост скелета и конечностей, а грудная клетка и таз отстают, отсюда долговязость. Происходит увеличение массы мышц, мышечной силы, но мышцы не способны к длительному напряжению. Диспропорция сердечнососудистой системы, сердце растёт быстрее. Нарушения со стороны нервной системы: повышенная возбудимость, вспыльчивость, раздражительность, склонность к аффектам – кратковременное, бурно протекающее состояние сильного эмоционального возбуждения, связано с неудовлетворением жизненно-важных потребностей.

Знание и учёт анатомно-физиологических особенностей детей необходимы для правильной постановки педагогической работы с детьми разного возраста, а также правильного, удобного и комфортного подбора необходимой детской мебели. Наиболее наглядными показателями физического развития являются ежегодные изменения роста и веса тела ребёнка. Эти показатели,



представленные в таблице 1, свидетельствуют о том, что процесс физического развития детей протекает неравномерно, волнообразно: в одном возрасте наблюдается убыстрение роста (тело ребёнка вытягивается в длину), в другом, наоборот, заметно увеличивается вес тела при одновременном замедлении его роста (тело ребёнка делается полнее, округляется) [31].

Таблица 1 – Возрастные изменения роста и веса (по П.Брока)

Возраст	Рост (см)	Вес (г)
1	2	3
Новорожденный	50	3300
3 месяца	60	5300
6 месяцев	66	7200
9 месяцев	71	8800
12 месяцев	75	10000
2 года	84	12800
3 года	91	15800
4 года	98	17000
5 лет	104	18700
6 лет	109	20200
7 лет	116	22100
8 лет	121	24700
9 лет	126	27200
10 лет	130	30200
11 лет	135	32500
12 лет	139	37500

Таким образом, в результате анализа научной литературы (М.В. Осорина и Януил Коршак) выявлена классификация детей как туристов, их условно разделяют на следующие группы: «младенцы» от 6 месяцев до 1,4 лет; «ясельная» от 1,5 лет до 2,9 лет; «малыши» от 3 лет до 5 лет; «младшие школьники» от 6 лет до 8 лет; «школьники» от 9 лет до 10 лет; «подростки» от 11 лет до 15 лет.

Выявлены психологические особенности детского возраста, влияющие на организацию обслуживания туристов с детьми:

1) группы «младенцы» характеризуется зависимостью детей от взрослого в частности познавательные процессы реализуются с помощью родителей и от отношения с родителями;

2) «ясельная» группа характеризуется стремлением к самостоятельности, выражающееся в интересе одного ребенка к другому;

3) группа «малыши» характеризуется - запоминанием действий окрашенных яркими эмоциями, осознание ребенком кто он и какой он;

4) группа «младшие школьники» характеризуется - целенаправленным осмысленным восприятием, которое становится синтезирующим;

5) группа «школьники» характеризуется - развитием памяти, внимания, мышления, восприятия и воображения;

6) группа «подростки» характеризуются тем что - происходит усвоение новых знаний и представление об окружающем мире;

Выявлены физиологические особенности:

1) группы «младенцы» характеризуются я в том, что пищеварительная система детей не достаточно зрелая;

2) «ясельная» группа характеризуется интенсивным ростом и формированием опорно-двигательного аппарата;

3) группа «малыши» характеризуется закладкой «фундамента» всех видов развития и неустойчивым физиологическим изгибом позвоночника;

4) группа «младшие школьники» физиологически характеризуются увеличением интенсивности развития опорно-двигательной системы;

5) группа «школьники» характеризуется - функциональным совершенствованием мозга и развитием аналитико-синтетической функции его коры;

6) группа «подростки» характеризуется – ускорением роста, увеличения массы мышц, диспропорция сердечнососудистой системы и нарушения со стороны нервной системы.

## 1.2 Виды рекреационного обслуживания туристов с детьми

В настоящее время актуальным является новые программы и услуги для комфортного пребывания в отеле путешественников с детьми. Гостиница должны организовывать обслуживание детей в зависимости от их возраста, так как в последнее время туризм с детьми стал более востребован. Поскольку детский туризм является одной из составляющих туризма в целом, то все проблемы, которые возникают при его развитии, связаны с теми же факторами, которые препятствуют развитию туризма в целом [5].

Сегодня в детском туризме существуют проблемы, которые препятствуют его развитию. Одной из важных являются проблемы, порожденные экономическими причинами. Прежде всего, необходимо отметить, что детский отдых не должен быть дорогим. Это связано с тем, что уровень благосостояния нашего населения в целом недостаточно высок.

Еще одной проблемой, препятствующей успешному развитию рынка детского туризма, является отсутствие необходимых экономических знаний у администрации гостиницы. Это не позволяет ей осуществлять правильную политику ценообразования, что значительно влияет на заполнение гостиниц и в конечном итоге на финансовые результаты их деятельности в целом [7].

Детский туризм – один из самых массовых видов туризма. Он представлен экскурсиями для школьников, спортивным туризмом (в т. ч. спортивно-туристские соревнования), самостоятельными школьными обменами, познавательными и рекреационными детскими турами, оздоровлением и отдыхом в детских лагерях, а также выездным. Сточки зрения индустрии гостеприимства существуют разные виды туризма для детей. В зависимости от классификации детей как туристов выделим следующие виды туризма, которые характерны для определенных групп детей.

*Культурно-познавательный туризм*, в его основе лежит потребность и необходимость в расширения у детей-туристов кругозора. Этот вид туризма знакомит с культурными ценностями, при этом ребенок получает знания без принуждения, по собственному выбору.

Культурно-познавательная деятельность в данном направлении может состоять из: знакомство с различными историческими, архитектурными, культурными эпохами путем посещения архитектурных памятников, музеев, исторических маршрутов и т.д.; посещения культурных, артистических представлений: музыкальных, кино или театров, концертов, выставок; посещение интересных лекций, познавательных семинаров, курсов иностранного языка. Такой вид туризма интересен детям старше 5 лет, дети этого возраста стремятся активно – познавательно изучать окружающий мир.

Следующий вид туризма это *спортивный туризм*. Самый любимый и интересный вид туризма для детей, потому что он является более активным, чем все остальные виды. А дети как следует правилам очень активны, им все интересно. Появляются все новые формы спортивного туризма, но самыми популярными остаются *водный туризм* (катание с водных горок, купание в бассейнах) и зимний спорт (катания с детьми на лыжах, спуск с горок)[9]. Это вид туризма охватывает практически все группы детей туристов.

В основе следующего вида туризма, *лечебного (медицинского)* лежит потребность в оздоровлении. Он имеет несколько разновидностей, характеризующихся различными средствами воздействия на человеческий организм.

В гостиницах, принимающих туристов с детьми, должны проводиться ряд оздоровительных мероприятий, направленных на обеспечение и поддержание здоровья детей туристов. Оздоровительные мероприятия могут включать различные виды мероприятий: физкультурно-оздоровительные работы, закаливание, профилактика и предупреждения различных заболеваний. Занимаясь физкультурой и гимнастикой, дети укрепляют мышцы, суставы, костную ткань. Физкультурно-оздоровительные мероприятия могут включать: утреннюю гимнастику, физкультурные занятия, подвижные игры и игровые упражнения, физкультурные занятия на свежем воздухе, спортивные игры, спортивные и музыкальные праздники.

Так же не менее важны для детей процедуры закаливания. Процедуры закаливания направлены на укрепление здоровья каждого ребенка, делая его

сильным и повышая его иммунитет. Закаливание предусматривает: игры на свежем воздухе, пешие прогулки, принятие воздушных ванн, осуществление водных процедур, игры с водой[5].

Профилактика для детей также является частью программы по обеспечению здоровья. Профилактические мероприятия подразумевают: обеспечение чистоты окружающей среды, создание здорового микроклимата, рациональное и сбалансированное питание, витаминизацию, употребление витаминных напитков, фруктов, процедуры ароматерапии, лечебно-физическая культура, общеукрепляющий массаж. Этот вид туризма подходит абсолютно всем возрастам детей.

Под *семейным туризмом* понимается временные путешествия семьи, или группы состоящей из нескольких семей в местность, отличную от места постоянного жительства, совершаемые в свободное время. Главной чертой семейного туризма, как и любой формы семейного досуга, является взаимодействие всех членов семьи. Именно оно позволяет определить является данное путешествие семейным или нет. Существует мнение, что если родители на курорте предпочитают сдать детей аниматорам или няням, а сами хотят отправиться на экскурсию или пляж, то к семейному туризму, это не имеет никакого отношения. Это характеризуется как семейный отдых.

Семейный туризм призван решать для важнейших, в плане подрастающего поколения, задачи:

- сплочение семьи и установление эмоционального контакта, взаимопонимания, сотрудничества между родителями и детьми, коррекция детско-родительских отношений, реализация семейных ценностей;
- реализация потребности в отдыхе и физической активности;
- ориентир на здоровый, активный образ жизни;
- активная социализация детей, этому способствуют многие виды семейного туризма, являясь командными.

Совместная работа, сотрудничество, взаимодействие в команде создают естественные условия для приобретения социального опыта у детей. По уров-

ню организации среди различных видов семейного туризма выделяют две большие группы:

1) семейные туры, разработанные туроператорами – этот вид предполагает минимальную творческую активность семьи при выборе маршрута.

2) самостоятельные путешествия, в этом случае семья самостоятельно планирует маршрут, определяют способ передвижения (поезд, самолет, автобус, автомобиль, пеший поход, велотуризм, водный туризм). Кроме того, самостоятельная организация предполагает и большее взаимодействие между членами семьи на всех этапах подготовки и проведения, так как приходится совместно решать многие проблемы [7].

Семейный туризм – недавно возникшая и активно развивающаяся форма организации отдыха, играющая важную социальную и воспитательную роль. Она характеризуется в первую очередь, тем, что воспитательные, оздоровительные, нравственные задачи гармонично сочетаются с приобщением детей к систематическим занятиям туризмом, физкультурой, спортом, по сравнению с отдельным отдыхом детей и родителей.

Семейный туризм способствует пробуждению духа коллективизма, формированию у детей выдержки, самостоятельности, выносливости, умения справляться с трудностями, сплочению семьи, укреплению родительского авторитета. Расширяется кругозор детей, они учатся любить свою Родину, ее природу, первые детские впечатления и наблюдения, имеют важнейшее значение, они остаются в людях на всю жизнь, определяют характер, мировоззрение юного поколения [7].

Таким образом, в данном подразделе были выявлены виды рекреационного обслуживания туристов с детьми, характерные для использования в гостиницах, такие как:

- детский туризм – один из самых массовых видов туризма. Он представлен экскурсиями для школьников, спортивным туризмом (в т. ч. спортивно-туристские соревнования), самостоятельными школьными обменами, позна-

вательными и рекреационными детскими турами, оздоровлением и отдыхом в детских лагерях, а также выездным.

- культурно-познавательный туризм, в его основе лежит потребность и необходимость в расширения у детей-туристов кругозора. Этот вид туризма знакомит с культурными ценностями, при этом ребенок получает знания без принуждения, по собственному выбору.

- спортивный туризм – самый любимый и интересный вид туризма для детей, потому что он является более активным, чем все остальные виды. А дети как следует правилам очень активны, им все интересно.

- лечебный(медицинский)туризм –в его основе лежит потребность в оздоровлении. Он имеет несколько разновидностей, характеризующихся различными средствами воздействия на человеческий организм.

- семейный туризм - способствует пробуждению духа коллективизма, формированию у детей выдержки, самостоятельности, выносливости, умения справляться с трудностями, сплочению семьи, укреплению родительского авторитета. Расширяется кругозор детей, они учатся любить свою Родину, ее природу, первые детские впечатления и наблюдения, имеют важнейшее значение, они остаются в людях на всю жизнь, определяют характер, мировоззрение юного поколения. Основополагающим из всех видов туризма является, семейный туризм.

### **1.3 Опыт зарубежных и российских гостиниц в обслуживании туристов с детьми**

Гостиничный бизнес в Западной Европе имеет развитые традиции. С давних времен данный регион с его многочисленными памятниками культуры представлял интерес для туристов с детьми. Основные характеристики данной системы организации приема туристов с детьми гостиничного бизнеса масштабность, отели строятся для размещения большого числа туристов, благоприятных природно-климатических зонах и городах, насыщенных памятниками истории и культуры; разветвленная предметно-пространственная среда[24].

Услуги для детей самые разнообразными. Они зависят от возрастной категории маленьких гостей, их потребностей, а также от отеля, в котором хотят поселиться путешественники с детьми. Чем выше категория выбранного отеля, тем разнообразен будет набор услуг. Рассмотрим несколько отелей и предлагаемые ими услуги для детей [26].

Пятизвездочный отель Club & Hotel Letoonia в Турции – это красивый комплекс, который расположен на частном полуострове в Фетхие, что в 57 километрах от аэропорта Даламан, имеет большую и зеленую территорию площадью 16,5 га. По ней проходит прогулочная дорожка протяженностью 3,7 км. Отель предлагает туристам с детьми разные номера, все обставлены необходимой мебелью и отделаны в соответствии с дизайнерскими традициями данного региона.

Club & Hotel Letoonia подготовил насыщенную развлекательную программу для своих гостей с детьми. На территории комплекса есть открытые бассейны для взрослых и детей. Гости постарше могут кататься на водных горках, которые выходят прямо в море. Для детворы предусмотрены свои горки в детском бассейне.

Среди дополнительных услуг для детей можно упомянуть и детский клуб с группами по возрасту: от 4 до 8 лет, от 8 до 12 и от 12 до 16. Малышей и школьников опытные русскоязычные аниматоры занимают развивающими и обучающими играми. По вечерам начинается шоу-программа для взрослых и



мини-дискотека для детей. В отеле Club & Hotel Letoonia питаются по системе AllInclusive. Детям мамы выбирают еду как из базового меню, так и из отдельного детского питания. Также в ресторанах есть микроволновка и блендер, что позволяет готовить на месте пюре для малышей или подогревать детское питание.

Можно выделить отель Hillside Beach Club, Турция четыре звезды. Большой гостиничный комплекс в 55 километрах от аэропорта Даламан. От него до центра Фетхие – 5 км. Расположен он в собственной живописной бухте. В отеле отличная детская инфраструктура. На ухоженной чистой территории есть бассейны для детей, работает школа подводного плавания, есть парасейлинг и бананасейлинг. Также в комплексе аниматоры регулярно развлекают детей увлекательными занятиями. Проводятся шоу и дискотеки. Детвора играет на детской площадке. В Hillside Beach Club есть няня, услуги которой платные. В отеле работают три детских клуба – для детей возрастом 1-3, 4-7, 8-13 и 14-17 лет. Для всех находятся разные развлечения: игры в бассейне, водные горки, курсы хождения под парусом, уроки хип-хопа, курсы ди-джеев, арт-клуб, футбол, видеоигры [24].

Следующий отель это, отель семейного типа Crystal Aura Beach Resort & SPA 5\* входит в турецкую сеть отелей европейского уровня CrystalHotels. Расположение очень удобное – при въезде в Кемер, на первой линии с собственным пляжем и вдали от шумных дискотек курорта. Для семей с детьми предлагаются комфортные двухкомнатные номера с межкомнатной дверью. В отеле отлично продумана и развита детская анимация, включающая разнообразные игры у бассейна, творческие занятия в детском клубе, мини-диско для всех возрастов. Территория зеленая, ухоженная, с детскими площадками и горками. Дорожки и тропинки между тропическими деревьями идеально приспособлены для прогулок с колясками и активных детских игр. Водные развлечения для малышей представлены мелким бассейном с небольшими безопасными горками на территории мини-клуба, а для детей постарше оборудованы более экстремальные водные аттракционы в большом бассейне.

Особое внимание администрация отеля уделяет удобству малышей и их родителей, поэтому в ресторанах всегда достаточное количество стульчиков для кормления. В отдельном детском кафе со специальным меню можно воспользоваться блендером или микроволновой печью. Что касается питания, то оно достаточно разнообразное, есть детское и диетическое меню. Молочные каши – большая редкость, в основном подают овсяное молочко [26].

Гостиница «Саяны» расположена в Северо-Восточном округе Москвы. В самом сердце зеленой Москвы. Национальный парк Лосиный остров радует гостей и детей отеля прекрасными видами и всегда чистым воздухом.

Гостиница «Саяны» представляет собой недорогую гостиницу эконом-класса, в которой сочетаются высокий уровень обслуживания, низкая стоимость всех услуг, анимационные программы для детей и приятная атмосфера. Гостиница предлагает номера различной категории, в том числе номера с полностью оборудованными кухнями и предметами детского пользования. Рестораны гостиницы популярны для проведения детских утренников, дней рождения. После утренника дети могут развлекаться в игровых комнатах. А также для детей проводятся анимационные программы.

Гостиница Националь, категории 5 звезд расположена в центре города Москвы, в 200 метрах от Московского кремля. К услугам гостей бесплатный спа-центр с крытым бассейном, завтрак «шведский стол» с блюдами интернациональной кухни, детское меню, игровые комнаты, мини-зоопарк, детская игровая площадка, детский бассейн, услуги няни. В числе услуг для детей детская мебель, стерилизаторы и подогреватели бутылочек, детское меню в ресторане.

Гостиница «Амели» расположены в Москве, в 5 минутах ходьбы от станций метро «Пушкинская», «Чеховская» и «Тверская». До Кремля и Красной площади можно добраться, проехав одну остановку на метро. В апартаментах работает бесплатный WiFi. Номера оформлены в классическом стиле и оснащены детской мебелью, кроватками, стульчиками для кормления, игровыми манежами, в ванной комнате предоставляется круги для плавания де-

тей. Гости могут готовить самостоятельно на кухне, оснащенной микроволновой печью, плитой, духовкой и холодильником.

В результате проведенного анализа деятельности популярных в Турции и г. Москва гостиниц, специализирующихся, в том числе на обслуживании семейных туристов был составлен перечень услуг, представленный в таблице 2, наиболее востребованных туристами с детьми [32].

Таблица 2–Перечень услуг для туристов с детьми

Услуги Гостиница	специальное оборудование для детского приготовления питания	анимация	детское телевидение	детская игровая комната	детское меню в ресторане	детский бассейн	детская мебель	детская площадка	услуги няни	водные горки	специальные услуги сан.зоны	прокат детской мебель	оздоровительные услуги	мини - зоопарк
Отель Club & Hotel Letoonia, Турция, Фетхие, 5 звезд	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			+	+
Hillside Beach Club, Турция, Даламан, 4 звезды	+	+	+	+	+	+	+	+	+		+	+	+	
Crystal Aura Beach Resort & SPA, Турция, Кемер, 5 звезд	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Гостиница «Саяны», Россия, Москва, 5 звезд					+	+	+	+	+	+	+	+		+
Гостиница «Националь», Россия, Москва, 4 звезды	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+			+
Гостиница «Амели», Россия, Москва, 3 звезды	+		+		+	+	+	+	+				+	

Таким образом, в данном разделе проанализированы деятельность трех российских гостиниц: «Саяна», «Националь», «Амели» и трех зарубежных гостиниц: «Club & Hotel Letoonia», «Hillside Beach Club», «Crystal Aura Beach Resort & SPA». Анализ показал, что востребованными услугами являются: специальное оборудование для детского питания, детская игровая комната, детский бассейн, детская мебель, детская площадка, услуги няни. В РФ не развита сфера детского обслуживания в гостиницах, она требует активного развития.

#### **1.4 Особенности организации специальной предметно-пространственной среды обслуживания туристов с детьми**

Анализ зарубежного и российского опыта развития детского туризма, позволил определить основные компоненты обслуживания туристов с детьми: обеспечения услуг развлекательного характера; обеспечения оздоровительных услуг; организация специальной предметно пространственной среды. Наша работа направлена на подробное раскрытие третьего компонента этого сложного процесса – организационная специальная предметно пространственная среда.

*Предметно-пространственная среда* это непосредственное окружение потребителя совокупностью природных и искусственных средовых пространств и их вещное наполнение, находящиеся в постоянном взаимодействии с человеком и его запросами. С позиции средового подхода, предметно-пространственная среда фактически включает в число своих компонентов и процессы и обстоятельства жизнедеятельности и обитания использующего эту среду человека. Ее элементами являются пространство, предметная среда, техническое и инженерное оборудование. Предметно-пространственная среда – это организация внутреннего пространства здания, которое представляет собой зрительно ограниченную, искусственно созданную среду, обеспечивающую нормальные условия жизнедеятельности человека.

Предметно-пространственная среда понятие сложное, многоплановое, обладающее огромной эстетической и психофизиологической силой воздействия на человека, обеспечивающие благоприятные условия жизнедеятельности человека в гостиницах, благодаря созданию комфорта как в самом здании гостиницы, так и на территории, прилегающей к ней [33].

*Специальная предметно-пространственная среда* обслуживания (СППСО) туристов с детьми, представляет собой специально организованное пространство, помещения, со специфическим оборудованием, инвентарь материала для обслуживания детей, охраны и укрепления их здоровья в соответствии с особенностями каждой возрастной группы. Для детей нужно достаточно большое пространство для удовлетворения потребности в двига-

тельной активности. Правильно организованная среда позволит каждому ребенку найти занятие по душе, поверить в свои силы и способности, научиться взаимодействовать.

При создании СППСО необходимо учитывать ведущую роль игровой деятельности в развитии, это в свою очередь обеспечит эмоциональное благополучие каждого ребёнка, развитие его положительного самоощущения, положительное отношение к миру, к людям, к себе. СППСО организуется с учётом возможностей для детей играть. Пособия и игрушки должны располагаться так, чтобы не мешать их свободному перемещению. Необходимо предусмотреть место для временного уединения ребенка, где он может подумать, помечтать.

СППСО организуется так, чтобы каждый ребёнок имел возможность заниматься любимым делом. Размещение оборудования позволяет детям объединиться по общим интересам (конструирование, рисование, ручной труд, театральная-игровая деятельность, экспериментирование). Обязательными в оборудовании являются материалы, активизирующие познавательную деятельность, развивающие игры, технические устройства и игрушки и т. д. Широко используются материалы, побуждающие детей к освоению грамоты. СППСО-гостиница должна отвечать следующим требованиям: быть безопасной, содержательно-насыщенной, трансформируемой, вариативной и доступной.

*Безопасность среды:* соответствие всех её элементов по обеспечению надёжности и безопасности. Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя. Безопасность предоставляемых услуг туристам с детьми, это отсутствие риска, связанных с причинением вреда жизни или здоровью детей.

*Насыщенность среды* предполагает: разнообразие материалов, оборудования, инвентаря в соответствии с возрастными особенностями и индивидуальными возможностями детей. Пространство должно быть оснащено средства-

ми обучения, различными материалами, в том числе расходными, игровым, спортивным и оздоровительным оборудованием. Предметное содержание выполняет информативные функции о окружающем мире и передачи социального опыта детям, все игрушки и оборудование разнообразны.

*Трансформируемость* пространства обеспечивает возможность изменений среды в зависимости: от ситуации, меняющихся интересов детей, возможностей детей. Возможность изменений, которые позволяют, по ситуации, вынести на первый план то или иное использование пространства. Оборудование из одной области дети могут более свободно использовать и в ходе реализации других областей. Помещение группы должно быть разделено на несколько зон, в каждом из которых содержится достаточное количество оборудования для занятия и игр.

*Вариативность среды* предполагает: наличие различных пространств, периодическую сменяемость игрового материала, разнообразие материалов и игрушек для обеспечения свободного выбора детьми, появление новых предметов. Секторы гостиницы должны быть условно разделены на зоны активности: игровые комнаты, науки и природы, художественно–эстетический. В центрах периодическая сменяемость игрового материала, появление новых предметов, стимулирует игровую, двигательную, познавательную и исследовательскую активность детей. Кроме этого, возможна появления зон по интересам (мини – музей, мини – зоопарк).

*Доступность среды* предполагает: доступность для детей, всех помещений, где осуществляется игровая деятельность; свободный доступ детей, к играм, игрушкам, материалам, пособиям, обеспечивающим все основные виды детской активности; исправность и сохранность материалов и оборудования. Эргономический подход к организации специальной предметно-пространственной среды, планировочные решения гостиниц являются одним из определяющих факторов удобства пребывания туристов с детьми и одно-значно воспринимаются потребителем как формирующие оценку удовлетворенности от использования гостиничного продукта [36].

Предметная эргономичность рассматривается в отношении оборудования, предметов оснащения, мебельных элементов, покрытий и текстиля. Процессная эргономичность в отношении гостей затрагивает вопросы штатных режимов обслуживания и самообслуживания [34].

Специальная предметно-пространственная среда гостиницы, представленная на рисунке 1, является интегрирующим понятием. Она включает в себя экологический, эстетический и функциональный компоненты среды помещения гостиницы предназначенных для обслуживания туристов с детьми.



Рисунок 1 – Компоненты специальной предметно-пространственной среды обслуживания туристов с детьми.

*Экологический компонент* специальной предметно-пространственной среды обслуживающих туристов с детьми создаётся оптимальным для детского организма сочетанием температуры, влажности, скорости движения воздуха и воздействия лучистого тепла. Температура зимой не должна превышать

18 – 22°C; а летом 23 – 25°C; скорость движения воздуха зимой должна составлять 0,15 м/с, а летом 0,2 – 0,4 м/с; относительная влажность – 40 – 60%.

Важным компонентом микроклимата является инсоляция (облучение помещений солнечными лучами) и естественное освещение. Продолжительность инсоляции в соответствии с санитарными нормами и правилами должна составлять не менее трёх часов в день. Должен быть всегда чистый и свежий воздух и нормальный шумовой режим. Экологический компонент специальной предметно-пространственной среды создаётся, благодаря системам инженерного обеспечения: вентиляция, кондиционирование воздуха, централизованные пылеудаление, отопление [18].

*Эстетический компонент* специальной предметно-пространственной среды обеспечивается благодаря средствам и приёмам, с помощью которых достигается объединение всех элементов интерьера в единое для восприятия целое. Главные из них – это композиция пространства, цветовое решение, отделка поверхностей, форма оборудования и мебели, решение декоративных деталей, освещение, озеленение. Задача эстетики – построение интерьера, при котором отдельные элементы воспринимаются в определённой системе. Большое декоративное значение в специальной предметно-пространственной среде гостиниц имеют занавеси, ковровое покрытие, обивка мебели, цветовая гамма окружающего пространства.

Цвет является активным средством архитектуры интерьера. Сочетанием яркости и цвета формируют пластику интерьера, а также его пространственную композицию. Для рационального цветового решения СППСО туристов с детьми необходимо выбирать цветовую гамму с учетом психологического воздействия на детей. Красный, оранжевый, желтый цвета создают ощущение тепла. Теплые цвета применяются для оформления игровых детских комнат, холодные для зон сна и купальной зоны. Для детских помещений особенно важен цвет отделки: обычно их выполняют в светлой позитивной гамме. Идеальный выбор – это голубые, зеленые, розовые тона. Они вызывают чувство безопасности, легкости, спокойствия. В тоже время, предметы внутри



помещения детские игрушки и другое оснащение, рекомендуется выполнять ярких цветов, так как энергичные цвета (красный, оранжевый и синий) повышают активность и пробуждают фантазию детей. Главный принцип цветового оформления избегать мрачных тонов и вызывающих раздражение цветовых комбинаций. Нельзя использовать черный, темно синий, пурпурный и фиолетовый цвета, так как они являются тяжелыми и угнетающими для детской психики.

Эстетическая функция определяется архитектурно-художественными требованиями. Искусственное освещение выявляет и подчёркивает внутреннее пространство и тектоническую систему, масштабность интерьера, обеспечивает единство стилистического решения. Освещение жилых помещений определяется гигиеническими нормами и декоративными требованиями. Для освещения номеров используется две системы – комбинированная, и локализованная.

Комбинированная система характеризуется тем, что для освещения помещения применяют отдельные светильники общего и местного света. При локализованной системе освещения номеров, функции общего света выполняют светильники местного освещения. Для обслуживания туристов с детьми необходимо применять совмещенное местное освещение, когда для освещения двух-трех зон используется один светильник.

Озеленение зон гостиницы – это особый вид искусства, выполняющий эстетическую и экологическую функции. Озеленение активно влияет на характер формирования интерьера и является равноценным компонентом оформления среды. С помощью озеленения можно повысить художественную выразительность внутреннего пространства, усовершенствовать его функциональную организацию. Различают активную и нейтральную системы озеленения. В зоне детского художественного творчества создают активную систему озеленения, а в зоне отдыха –нейтральную. С помощью озеленения выполняют разделения пространства на зоны. Наиболее широко в гостиницах обслуживающих туристов с детьми используют озеленение в вестибюлях, холлах, коридорах, ресторанах, кафе, номерах, и в детских игровых [47].

В нашей работе особое внимание уделено *функциональному компоненту*, схема которого представлена на рисунке 2, обеспечивающего защиту от окружающего пространства, безопасность и осуществление всех функциональных процессов жизнедеятельности детей: сон, питание, отдых, личная гигиена, развлечения.

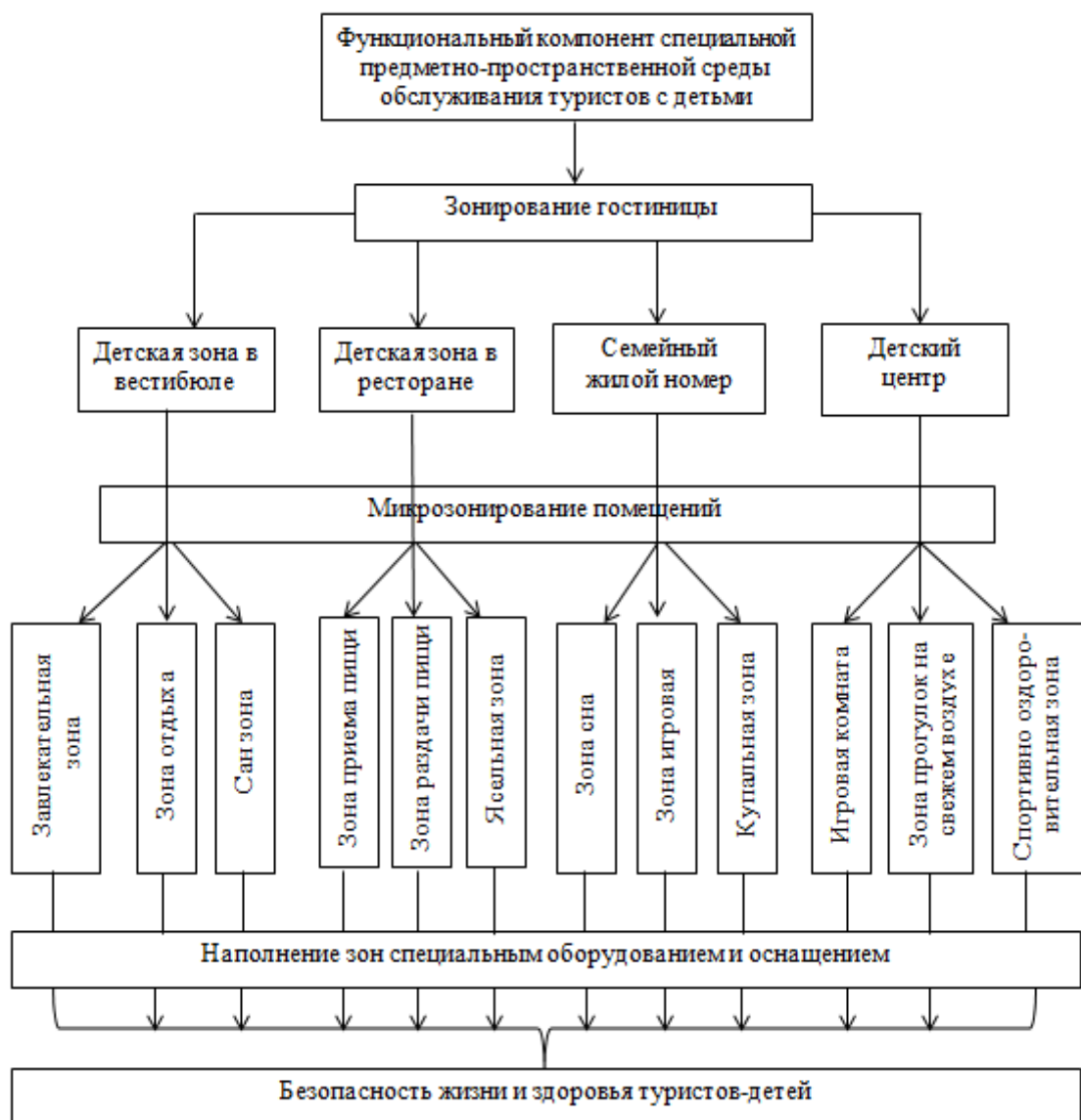


Рисунок 2 –Функциональный компонент СППС и его показатели

Разделение процессов жизнедеятельности осуществляется приемами функционального зонирования гостиницы с выделением функциональных блоков, и микрозонированием внутри них. Наполнение каждой зоны специальным оборудованием и оснащением, отвечающим требованиям безопасности жизни и здоровья человека.

Зонирование гостиницы предполагает выделение в планировочной структуре здания следующих зон: детской зон в вестибюле, детской зоны в ресторане, семейного жилого номера, детского центра.

Микрозонирование помещений предполагает внутреннее разделение каждой зоны. Детской зоны в вестибюле на завлекательную зону, зону отдыха, сан зону. Детской зоны в ресторане на зону приема пищи, зону раздачи пищи, ясельную зону. Семейного жилого номера на зону сна, игровую зону, купальную зону. Детского центра на игровую комнату, зону прогулок на свежем воздухе, спортивно оздоровительную зону [48].

Оборудование и оснащения каждой зоны предполагает оснащение качественной детской мебелью, отвечающей целым рядам важных требований.

Детская мебель должна соответствовать межгосударственному стандарту качества ГОСТ 19917-93– «Мебель для сидения и лежания».

Среди них и тщательно продуманная конструкция, применение высокотехнологичных материалов и надежные элементы крепления. Последний момент особенно важен: все механизмы должны производиться с расчетом на многолетнее интенсивное использование, быть удобными и безопасными для детей. Безопасность – еще один принципиально важный параметр качества мебели. Поэтому на месте острых углов и выступов должны быть плавные линии и округлые скосы. Кровати для малышей и детей постарше, многоярусные конструкции предусмотрительно должны снабжаться специальными бортиками-ограждениями. Лестницы дополняют надежными поручнями, а их ступени делают невысокими и удобными для опирания детской стопы. Стекланные и зеркальные поверхности обязательно должны обладать высокими противударными свойствами.

Все применяемые материалы должны быть экологичными. Доказательством этому должны присутствовать государственные сертификаты соответствия санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, а также протоколы результатов испытаний на прочность, безопасность и долговечность детской мебели.

Комфорт и удобство использования детской мебели напрямую зависят от ее эргономики. С помощью многофункциональных и многоярусных конструкций даже в комнате небольшой площади можно создать полноценные зоны для сна, игр и занятий. Мобильные секции на колесиках, такие как компьютерный стол и тумбы, позволяют легко изменять пространство. Продуманная система хранения, включающая ящики полного выдвижения, просторные платяные шкафы с распашными фасадами и навесные полки помогут детям соблюдать порядок в вещах. Особенно практичной является модульная детская мебель [48].

Таким образом, в данном подразделе проведен анализ зарубежного и российского опыта развития детского туризма, позволил определить основные компоненты обслуживания туристов с детьми: обеспечения услуг развлекательного характера; обеспечения оздоровительных услуг; организация специальной предметно-пространственной среды. Наша работа направлена на подробное раскрытие третьего компонента этого сложного процесса – организационная специальная предметно-пространственная среда.

*Специальная предметно-пространственная среда обслуживания* (СППСО) туристов с детьми, представляет собой организованное пространство, помещения, со специфическим оборудованием, инвентарем и материала для обслуживания детей, охраны и укрепления их здоровья в соответствии с особенностями каждой возрастной группы.

Выявлено что СППСО гостиницы должна отвечать следующим *требованиям*: быть содержательно-насыщенной, безопасной, вариативной и доступной, трансформируемой. Специальная предметно-пространственная среда гостиницы является интегрирующим понятием включающим в себя экологический, эстетический и функциональный компоненты.

*Экологический компонент* СППСО создает оптимальное для детского организма сочетание температуры, влажности, скорости движения воздуха и воздействия лучистого тепла. Температура зимой не должна превышать 18 –

22°C; а летом 23 – 25°C; скорость движения воздуха зимой должна составлять 0,15 м/с, а летом 0,2 – 0,4 м/с; относительная влажность – 40 – 60%.

*Эстетический компонент* СППСО обеспечивается благодаря средствам и приёмам, с помощью которых достигается объединение всех элементов интерьера в единое для восприятия целое. Главные из них – это композиция пространства, цветовое решение, отделка поверхностей, форма оборудования и мебели, решение декоративных деталей, освещение, озеленение.

*Функциональный компонент* обеспечивает защиту от окружающего пространства, безопасность и осуществление всех функциональных процессов жизнедеятельности детей: сон, питание, отдых, личная гигиена, развлечения.

В нашей работе особое внимание уделено *функциональному компоненту*, обеспечивающего защиту от окружающего пространства, безопасность и осуществление всех функциональных процессов жизнедеятельности детей: сон, питание, отдых, личная гигиена, развлечения. Функциональное зонирование гостиницы с выделением функциональных блоков, и микрозонированием внутри них, наполнение каждой зоны специальным оборудованием и оснащением, отвечающим требованиям безопасности жизни и здоровья человека.

Функциональное зонирование гостиницы предполагает выделение в планировочной структуре здания следующих зон: детской зон в вестибюле, детской зоны в ресторане, семейного жилого номера, детского центра.

Микрозонирование помещений предполагает внутреннее разделение каждой зоны. Детской зоны в вестибюле на завлекательную зону, зону отдыха, сан зону. Детской зоны в ресторане на зону приема пищи, зону раздачи пищи, ясельную зону. Семейного жилого номера на зону сна, игровую зону, купальную зону. Детского центра на игровую комнату, зону прогулок на свежем воздухе, спортивно оздоровительную зону. Оборудование и оснащения каждой зоны предполагает оснащение качественной детской мебелью, отвечающей целым рядом важных требований.

## 1.5 Методы исследования

Для выявления значимости определенных в работе компонентов СППСО был применен метод *экспертной оценки*, основанный на использовании персонального мнения эксперта или коллективного мнения группы экспертов.

Алгоритм проведения экспертной оценки предусматривает следующие этапы:

- анализ исследуемой ситуации, составление списка влияющих факторов;
- разработка анкеты, которая содержит параметр оптимизации, факторы, уровни их варьирования;
- выбор группы экспертов;
- процедура непосредственной работы экспертов, проведение их анкетирования;
- анализ полученных данных.

Проведения экспертной оценки начинается с подбора группы экспертов, который склоняется к составлению списка лиц, компетентных в гостиничной области; оценка и решение вопроса о численности экспертной группы. Оптимальное число невозможно точно определить, но следует учитывать, что в малой группе излишнее воздействие может оказывать мнение каждого эксперта. Но в то же время слишком большое число экспертов может затруднить формирование мнения. Так же при большом количестве участников снижается значимость нестандартных мнений, отличающихся от большинства, но не всегда оказывающиеся неправильным. Немаловажную роль играет возможность обеспечения «равноправия» специалистов различных направлений [1].

Эксперты должны соответствовать следующим требованиям, быть компетентными в гостиничной области, эрудированным в сфере гостиничного сервиса; иметь стаж практической работы в гостиничной сфере более пяти лет; занимать определенное должностное положение и обладать определенным набором личностно-профессиональных свойств (принципиальностью, объективностью, способностью творчески мыслить, креативностью, независимостью, всесторонностью).

Для анализа полученных в экспертном опросе данных использовался метод *априорного ранжирования*, основанный на ранжировании факторов в по-

рядке убывания вносимого ими вклада. Вклад фактора оценивается по величине ранга, присвоенного конкретному фактору при ранжировании всех факторов с учетом их предполагаемого влияния на параметр оптимизации. Каждый эксперт заполняет анкету, в которой перечислены факторы, их размерность и интервалы варьирования, и определяет место фактора в ранжированном ряду. Экспертами осуществляется индивидуальная оценка предложенных факторов с помощью рангов в процессе которой факторы располагаются в порядке убывания степени их влияния на результирующий признак или объект исследования являющийся целевой функцией. Ранг обозначается следующим образом  $a(k \times m)$ , где  $k$  – номер фактора,  $m$  – условный номер эксперта. При этом фактор, имеющий наибольшее влияние, оценивается первым рангом (цифрой 1). Фактору, «имеющему меньшее значение, приписывается второй ранг (цифра 2) и т.д.[1].

Для выявления мнения экспертов использовался *метод анкетирования* – психологический вербально – коммуникативный метод, в котором в качестве средств для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов – анкета. По форме проведения анкетирование было индивидуальным. Так же анкетирование было очным, которое проводится в присутствии исследователя-анкетёра. Была разработана анкета.

Для выявления особенности деятельности гостиницы использовался *метод анализа (сравнительный и комплексный) научной, методической учебной литературы и нормативно-правовых документов* это – метод сбора данных, в ходе проведения исследований, основан на применении информации, зафиксированной в письменной или печатной форме, в электронном виде и др. Анализ внешних документов предполагает установление времени и обстоятельств появления документа, его вид, форму, авторство, цель создания, его общую характеристику, надежность и достоверность. Анализ внутренних документов – это исследование их содержания, сущность информации, содержащихся в них, в контексте задач исследования. Анализ документов может использовать-

ся как самостоятельно, так и в сочетании с другими методами. В работе были проанализированы следующие документы:

1) основные положения «Правил предоставления гостиничных услуг», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085.

2) Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности.

3) СНиП 11-79-78 Гостиницы. Нормы проектирования.

4) «Отчет о загруженности номерного фонда гостиничного комплекса «АНК.ОР».

5) «Отчет о контингенте проживающих в гостиничном комплексе «АНК.ОР».

б) проектно-сметная документация гостиничного комплекса «АНК.ОР».

Анализ документов позволяет получать сведения о прошедших событиях, непосредственное наблюдение которых уже невозможно. Изучая документы, события прослеживаются в течение многих лет, можно выявить тенденции и направленность их изменения. Так, для исследователей особую важность приобретает обширная социальная статистическая информация, которая долгое время была закрытой и, следовательно, использовалась в крайне ограниченном объеме. Однако эта информация обеспечит возможность реалистичского анализа прошлого нашего общества, более полного понимания происшедших в то время процессов и явлений, что позволит избежать подобных ошибок в будущем.

Так же в работе применялся *метод беседы* – психологический вербально-коммуникативный метод, заключающийся в ведении тематически направленного диалога между интервьюером и респондентом с целью получения сведений от последнего. Беседу можно рассматривать как одним из распространённых методов получения информации от респондентов. Беседа заключается в том что, респонденту задают специальные вопросы, ответы на которые позволяют исследователю получить необходимые сведения в зависимости от задач исследования.



Таким образом, в данном подразделе представлены научные методы, используемые для решения поставленных в бакалаврской работе задач: метод экспертной оценки, метод априорного ранжирования, метод анкетирования, метод анализа (сравнительный и комплексный) научной, методической учебной литературы и нормативно-правовых документов и метод беседы. Проанализированы документы, которые позволяют получать сведения о прошедших событиях, непосредственное наблюдение которых уже невозможно.

### *Вывод по первому разделу*

В первом разделе «Теоретические аспекты обслуживания туристов с детьми разной возрастной категории» выявлена классификация детей как туристов, их условно разделяют на следующие группы: «младенцы» от 6 месяцев до 1,4 лет; «ясельная» от 1,5 лет до 2,9 лет; «малыши» от 3 лет до 5 лет; «младшие школьники» от 6 лет до 8 лет; «школьники» от 9 лет до 10 лет; «подростки» от 11 лет до 15 лет.

Выявлены психологические особенности детского возраста, влияющие на организацию обслуживания туристов с детьми:

1) группы «младенцы» характеризуется зависимостью детей от взрослого в частности познавательные процессы реализуются с помощью родителей и от отношения с родителями;

2) «ясельная » группа характеризуется стремлением к самостоятельности, выражающееся в интересе одного ребенка к другому;

3) группа «малыши» характеризуется - запоминанием действий окрашенных яркими эмоциями, осознание ребенком кто он и какой он;

4) группа «младшие школьники» характеризуется - целенаправленным осмысленным восприятием, которое становится синтезирующим;

5) группа «школьники» характеризуется - развитием памяти, внимания, мышления, восприятия и воображения;

6) группа «подростки» характеризуются тем что - происходит усвоение новых знаний и представление об окружающем мире;

Выявлены физиологические особенности:

1) группы «младенцы» характеризуются я в том, что пищеварительная система детей не достаточно зрелая;

2) «ясельная» группа характеризуется интенсивным ростом и формированием опорно-двигательного аппарата;

3) группа «малыши» характеризуется закладкой «фундамента» всех видов развития и неустойчивым физиологическим изгибом позвоночника;

4) группа «младшие школьники» физиологически характеризуются увеличением интенсивности развития опорно-двигательной системы;

5) группа «школьники» характеризуется - функциональным совершенствованием мозга и развитием аналитико-синтетической функции его коры;

6) группа «подростки» характеризуется – ускорением роста, увеличения массы мышц, диспропорция сердечнососудистой системы и нарушения со стороны нервной системы.

Выявлены виды рекреационного обслуживания, туристов с детьми характерные для использования в гостиницах: детский туризм; культурно-познавательный туризм; спортивный туризм; лечебный(медицинский) туризм; семейный туризм.

Проанализированы деятельность трех российских гостиниц: «Саяна», «Националь», «Амели» и трех зарубежных гостиниц: «Club & Hotel Letoonia», «Hillside Beach Club», «Crystal Aura Beach Resort & SPA». Анализ показал, что востребованными услугами являются: специальное оборудования для детского питания, детская игровая комната, детский бассейн, детская мебель, детская площадка, услуги няни. В РФ не развита сфера детского обслуживания в гостиницах, она требует активного развития.

Проведенный анализ зарубежного и российского опыта развития детского туризма, позволил определить основные компоненты обслуживания туристов с детьми: обеспечения услуг развлекательного характера; обеспечения оздоровительных услуг; организация специальной предметно пространственной среды. Наша бакалаврская работа направлена на подробное раскрытие третьего компонента этого сложного процесса – организационная специальная предметно пространственная среда.

*Специальная предметно-пространственная среда обслуживания* (СППСО) туристов с детьми, представляет собой организованное пространство, помещения, со специфическим оборудованием, инвентарем и материала для обслуживания детей, охраны и укрепления их здоровья в соответствии с особенностями каждой возрастной группы.

Выявлено что СППСОгостиницы должна отвечать следующим *требованиям*: быть содержательно-насыщенной, безопасной, вариативной и доступной, трансформируемой. Специальнаяпредметно-пространственная средагостиницы является интегрирующим понятиемвключающим в себя экологический, эстетический и функциональный компоненты.

В нашей работе особое внимание уделено *функциональному компоненту*,обеспечивающего защиту от окружающего пространства, безопасность и осуществление всех функциональных процессов жизнедеятельности детей: сон, питание, отдых, личная гигиена, развлечения. Функциональное зонирование гостиницы с выделением функциональных блоков, и микрозонированием внутри них, наполнение каждой зоны специальным оборудованием и оснащением, отвечающим требованиям безопасности жизни и здоровья человека.

Функциональное зонирование гостиницы предполагает выделение в планировочной структуре здания следующих зон: детской зон в вестибюле, детской зоны в ресторане, семейного жилого номера, детского центра.

Микрозонирование помещений предполагает внутренние разделение каждой зоны. Детской зоны в вестибюле на завлекательную зону, зону отдыха, сан зону. Детской зоны в ресторане на зону приема пищи, зону раздачи пищи, ясельную зону. Семейного жилого номера на зону сна, игровую зону, купальную зону. Детского центра на игровую комнату, зону прогулок на свежем воздухе, спортивно оздоровительную зону.

Оборудование и оснащения каждой зоны предполагает оснащение качественной детской мебелью, отвечающей целым рядам важных требований.

Представлены научные методы, используемые для решения поставленных в бакалаврской работе задач: метод экспертной оценки, метод априорного ранжирования, метод анкетирования,метод анализа (сравнительный и комплексный) научной, методической учебной литературы и нормативно-правовых документов и метод беседы. Проанализированы документы, которые позволяют получать сведения о прошедших событиях, непосредственное наблюдение которых уже невозможно.

## ИССЛЕДОВАНИЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ СРЕДЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ С ДЕТЬМИ

### 2.1 Анализ деятельности гостиничного комплекса «АНК.ОР».

ООО «АНК.ОР» является дочерним предприятием Амурской нефтяной компании, он был открыт в мае 2005 года. Гостиничный комплекс «АНК.ОР» расположен в самом центре города Благовещенска, в тихом квартале, в 5 минутах ходьбы от набережной реки Амур. Вместимость гостиничного комплекса составляет 40 человек. Тип гостиничного комплекса – городская туристская гостиница. Гостиничный комплекс «АНК.ОР» располагается в шести этажном здании и включает в себя: гостиницу, кафе, ресторан, летнюю веранду, тренажерный зал, бассейн, спортивно оздоровительный центр, конференц-зал. Гостиница не проходила классификацию на соответствие требованиям «Национальной классификации объектов туристской индустрии», руководство гостиничного комплекса позиционирует свое предприятие как гостиницу категории три звезды. Номерной фонд гостиничного комплекса, представленный в таблице 3, состоит из 28 номеров, из них 5 одноместных эконом класса; 4 номера одноместных, одноместных стандартных, одноместных улучшенных; 3 номера двухместных, номера класса полу люкс, номера класса люкс; и 2 номера класса де люкс [54].

Таблица 3 – Номерной фонд гостиничного комплекса «АНК.ОР»

Наименование номера в гостиничном комплексе	Количество номеров	Соответствие системе национальной классификации объектов туристской индустрии	Площадь номера, кв.м	Количество комнат	Стоимость, руб./в сутки
1	2	3	4	5	6
Одноместный эконом	5	Соответствует номеру 1 категории в гостиницы две звезды	10 кв.м	1	3100
Номер одноместный	4	Соответствует номеру 1 категории в гостиницы три звезды	15 кв.м	1	3500
Одноместный стандарт	4	Соответствует номеру 1 категории в гостиницы три звезды	18 кв.м	1	3700

## Продолжение таблицы 3

1	2	3	4	5	6
Одноместный улучшенный	4	Соответствует номеру «Джуниор сьюит» в гостиницы три звезды	26 кв.м	1	4100
Номер двухместный	3	Не соответствует «Системе национальной классификации объектов туристской индустрии»	27 кв.м	2	5200
Номера класса полу люкс	3	Не соответствует «Системе национальной классификации объектов туристской индустрии»	25 кв.м	2	4600
Номера класса Люкс	3	Соответствует номеру «Люкс» в гостиницы три звезды	40 кв.м	2	4680
Номера класса де люкс	2	Соответствует номеру «Апартамент» в гостиницы три звезд	45 кв.м	2	5850

В гостиничном комплексе имеется 28 номеров, вместимость которого составляет 40 человек. Большинство номеров соответствуют «Системе национальной классификации объектов туристской индустрии» по площади, оборудованию и оснащению. Номер одноместный эконом 10 кв.м соответствует номеру первой категории гостиницы две звезды, а номера двухместный и номер класса полу люкс не соответствуют «Национальной классификации объектов туристской индустрии», так как в системе рекомендуемая площадь не менее 25 кв.м а у этих номеров площадь составляет 27 кв.м и 25 кв.м, а по количеству комнат нет, так как в системе рекомендуется использование однокомнатного номера, а эти номера двухкомнатные. В работе предполагается проектирование номера для обслуживания туристов с детьми на базе номера одноместного улучшенного, площадь которого 26 кв.м соответствующего номеру «Джуниор сьюит». Этот номер удобен в расположении, так как находится вдали от лифта, тем самым обеспечивает тишину в номере, так же имеются большие широкие окна, что обеспечивает высокую проветриваемость помещения это необходимо для здоровья детей, самый оптимальный по площади и стоимость номера приемлемая для туристов с детьми. Организационная структура гостиничного

комплекса «АНК.ОР», представленная на рисунке 3, предполагает эффективное выполнение ключевых функций работников, определение их подчинение.

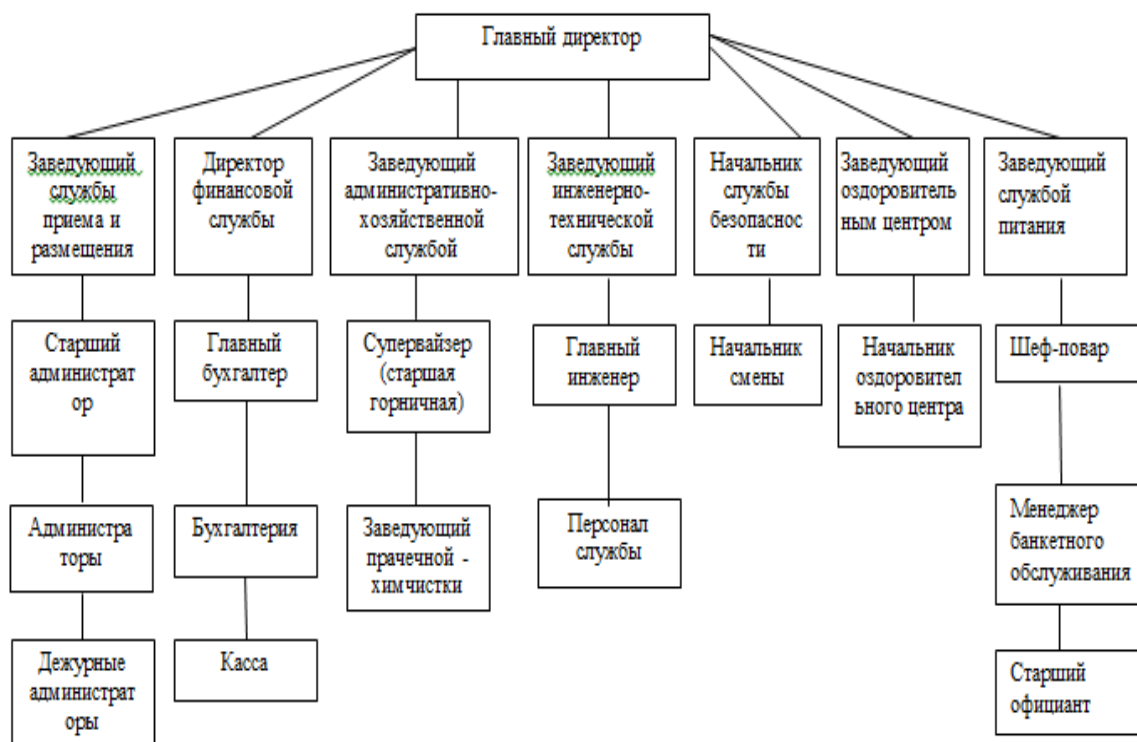


Рисунок 3 – Организационная структура гостиничного комплекса «АНК.ОР».

В организационной структуре гостиничного комплекса «АНК.ОР» во главе стоит генеральный директор, ему подчиняются заведующий службы приема и размещения, директор финансовой службы, заведующий административно-хозяйственной службой, заведующий инженерно-технической службы и начальник службы безопасности, заведующий оздоровительным центром и заведующий службой питания [54].

На третьем уровне подчинения находятся старший администратор, главный бухгалтер, супервайзер (старшая горничная), главный инженер, начальник смены, начальник оздоровительного центра и шеф-повар. Им в свою очередь подчиняются администраторы, бухгалтерия, заведующий прачечной – химчистки, персонал службы, менеджер по обслуживанию.

Организационная структура гостиничного комплекса имеет все необходимые структурные подразделения для обслуживания туристов с детьми. С руководством гостиничного комплекса «АНК.ОР» заключен договор с рестора-

ном и договор с прачечной-химчисткой, на обслуживание клиентов, так как в гостиничном комплексе отсутствуют данные элементы инфраструктуры предприятия. Ресторан находится в этом же здании что и гостиница, а прачечная-химчистка в рядом стоящем здании. Так же гостиничный комплекс «АНК.ОР» в полной мере пользуется услугами прачечной, сдавая на обработку постельное, полотенце, и многое другое белье на обработку в прачечную-химчистку. Анализ организационной структуры предприятия позволили сделать вывод, что организационные возможности гостиницы позволяют разработать на предприятии специальную предметно-пространственную среду обслуживания туристов с детьми.

Гостиничный комплекс «АНК.ОР» располагает разнообразным перечнем услуг предлагаемых гостям, представленных в таблице 4.

Таблица 4 – Перечень гостиничных услуг.

Группа услуг	Наименование услуги
1	2
Транспортные услуги	Трансфер, парковка автомобилей
Бытовые услуги	Прачечная/Химчистка, глажка одежды, камера хранения
Интернет и ТВ	Кабельное/Спутниковое телевидение, Wi-Fi в номерах
Услуги питания	Ресторан, летняя веранда, кафе
Спортивно-оздоровительные услуги	Бассейн, тренажерный зал
Услуги бизнес центра	Конференц-зал, факс/ксерокопирование

Для выявления загруженности номерного фонда 2016-2017г и определения контингента потребителей гостиничных услуг был проведён анализ документа «Отчет о загруженности номерного фонда» и выявлена помесечная загруженность гостиницы за период 2016-2017г представленная в таблице 5. Наибольшая загрузка гостиницы «АНК.ОР» приходится на период с сентября по декабрь, которая равна 80-100% загрузки гостиницы, с января по май 80-90%. График загруженности данной гостиницы представлен на рисунке 4.



Таблица 5 –Загруженность гостиницы «АНК.ОР» за 2016-2017г.

Временной период	Май (2016г)	Июнь (2016г)	Июль(2016г)	Август (2016г)	Сентябрь (2016г)	Октябрь (2016г)	Ноябрь (2016г)	Декабрь (2016г)	Январь (2017г)	Февраль (2017г)	Март (2017г)	Апрель (2017г)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
% загрузки	90	80	70	80	90	85	100	100	90	95	80	80

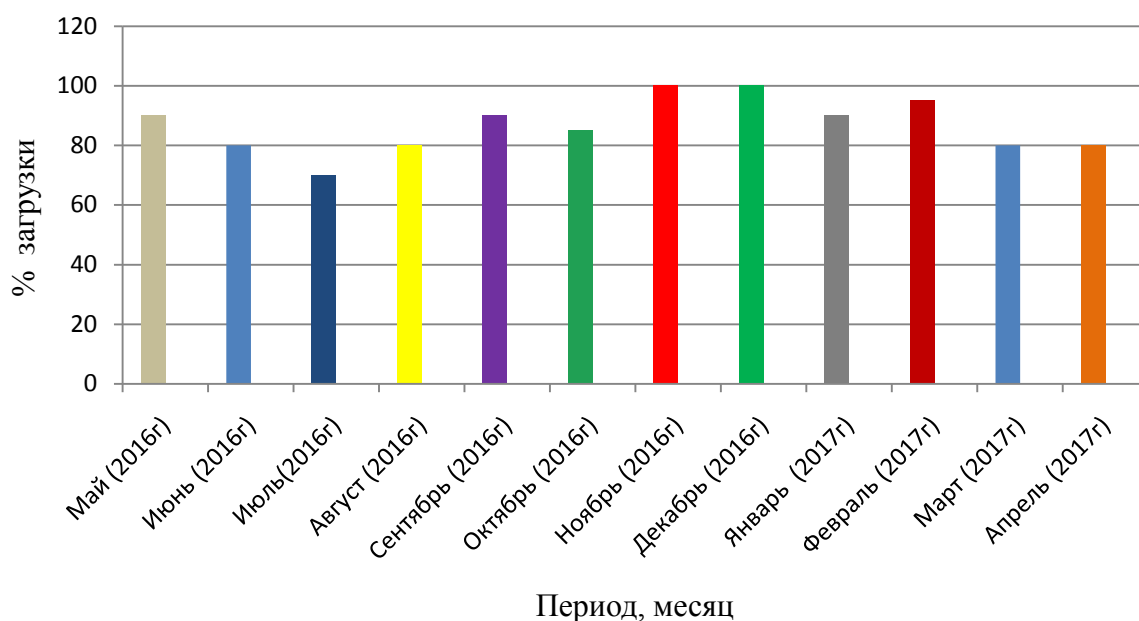


Рисунок 4– Загруженность гостиницы«АНК.ОР» за 2016-2017г.

Анализ документа «Отчет о контингенте проживающих в гостиничном комплексе «АНК.ОР», позволил определить контингент проживающих за 2016-2017г представленный на рисунке 5. Деловые люди (30%), гости с детьми (20%,) служащие (18%), спортсмены (17%), иностранные лица (5%).Далее в работе рассмотрен контингент групп детей, представленный на рисунке 6.

Группа «Младенцы» составляют (1%), группа «Ясельная» (5%), «Малыши» (5%), «Младшие школьники» (3%), «Школьники» (3%), «Подростки» (3%). Группы «Ясельная» и «Малыши» составляют (10%), поэтому в нашей работе проектирование специальной предметно-пространственной среды будет направлена на организацию обслуживания именно этих групп детей.



Рисунок 5 – Контингент клиентов гостиницы «АНК.ОР»

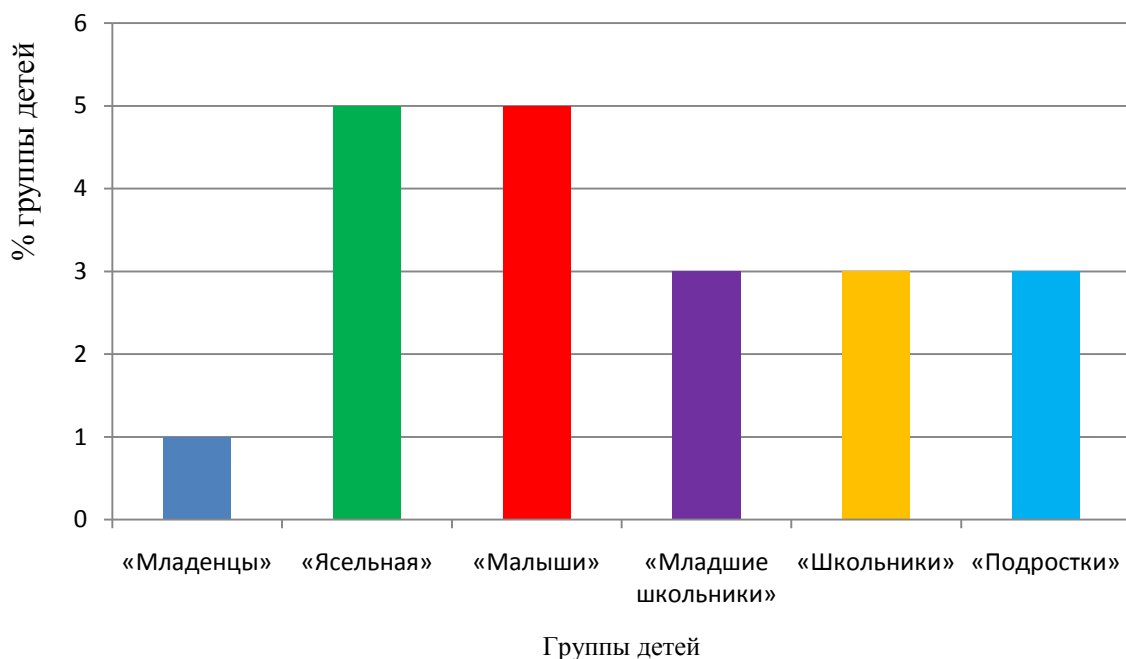


Рисунок 6 – Контингент групп детей

В результате исследования проектно-сметной документации гостиницы «АНК.ОР» выполнен анализ планов этажей здания: подвального, общественного и жилых этажей. Первый этаж гостиничного комплекса включает в себя: ресепшен; подсобные помещения; сан узлы; бельевые; мойку; склады; холл; номера первой категории; лифт; помещения для администратора. На этаже гостиничного комплекса имеется ресепшен площадь которого составляет 30 кв.м, что позволяет организовать детскую завлекательную зону и зону отдыха.

В гостиничном комплексе существуют горизонтальные коммуникации в виде коридоров и вертикальные коммуникации в виде лифта. На подвальном этаже находится венткамера; подсобные помещения; тренажерный зал; кабинет врача; раздевалки; сауна; бассейн; предбанная; лифт; сан узлы. Бассейн используется для организации оздоровительных услуг для детей.

На втором этаже находится: гладильная; номер класса Люкс; номер класса де люкс; номер одноместный улучшенный; номер одноместный стандарт; сан узлы; сервисная; подсобные помещения; коридор, лифт. На втором этаже планируется организовать семейный номер на базе номера «Джуниор сюит» площадью 26 кв.м. Остальные этажи идентичны второму этажу [54].

Таким образом, в данном подразделе дана характеристика гостиничного комплекса «АНК.ОР», которая заключается в анализе номерного фонда гостиницы, средняя стоимость номеров высшей категории равна 5000 рублей за сутки, стоимость номеров первой категории в среднем равняется 3400 рублей за сутки. Наибольшая загрузка гостиницы «АНК.ОР» приходится на период с сентября по декабрь, которая равна 80-100% загрузки гостиницы, с января по май 80-90%.

Проанализирован контингент клиентов гостиничного комплекса «АНК.ОР»: деловые люди (30%), гости с детьми (20%), служащие (18%), спортсмены (17%), иностранные лица (5%). Так же проанализированы группы детей, группа «Младенцы» составляют (1%), группа «Ясельная» (5%), «Малыши» (5%), «Младшие школьники» (3%), «Школьники» (3%), «Подростки» (3%). Рассмотрена организационная структура гостиничного комплекса «АНК.ОР», загруженность номерного фонда, загрузка гостиницы.

## 2.2 Проведение экспертного опроса и анализ его результатов.

Для СППСО использовался метод экспертной оценки. Экспертами выступали специалисты в количестве 5 человек: директор гостиничного комплекса, заместитель директора, начальник инженерно-технического отдела, администратор гостиницы, старший администратор, все специалисты имеют высшее профессиональное образование, стаж работы директора в гостиничной сфере 13 лет, администраторов 12 и 7 лет, начальника инженерно-технической службы 10 лет. Опрос экспертов был проведен по разработанной анкете, представленной в таблице 6, состоящей из 24 вопросов, отражающих факторы, влияющих на организацию специальной предметно-пространственной среды обслуживания.

Специалисты высказали свое мнение независимо друг от друга в письменной форме. Для того, чтобы исключить влияние на высказываемые мнения авторитета известных специалистов. Ответы экспертов представлены в таблице 7. Для удобства вычислений результаты ранжирования и вычислений представлены в виде матрицы, образующей шкалу порядка, представленную в таблице 8.

Таблица 6– Бланк опроса экспертов

Наименование фактора	Обозначение	Ранги
1	2	3
<b>1.Выделение в планировочной структуре здания гостиницы специальных зон</b>	X1	1 2 3 4 5 6 7 8 9
1.1Наличие детской зоны в вестибюле	X2	1 2 3 4 5 6 7 8 9
1.2Наличие детской зоны в ресторане	X3	1 2 3 4 5 6 7 8 9
1.3 Наличие семейного жилого номера	X4	1 2 3 4 5 6 7 8 9
1.4 Наличие детского центра	X5	1 2 3 4 5 6 7 8 9
<b>2 Микрозонирование выделенных в здании гостиницы помещений для обслуживания туристов с детьми</b>	X6	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2.1 Микрозонирование детской зоны в вестибюле	X7	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Завлекательной зоны	X8	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Зоны отдыха	X9	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Сан-зоны	X10	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2.2 Микрозонирование детской зоны в ресторане	X11	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Зону приема пищи	X12	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Зону раздачи пищи	X13	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Ясельную зону	X14	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2.3 Микрозонирование семейного жилого номера	X15	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Продолжение таблицы 8

1	2	3
Зону сна	X16	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Игровую зону	X17	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Купальную зону	X18	1 2 3 4 5 6 7 8 9
2.4 Микрозонирование детского центра	X19	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Игровую комнату	X20	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Зону прогулок на свежем воздухе	X21	1 2 3 4 5 6 7 8 9
Спортивно-оздоровительную зону	X22	1 2 3 4 5 6 7 8 9
3 Наполнение каждой зоны специальным оборудованием и оснащением	X23	1 2 3 4 5 6 7 8 9
4 Безопасность жизни и здоровья туристов-детей	X24	1 2 3 4 5 6 7 8 9

Таблица 7 – Результаты опроса экспертов

ранги												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
фактор	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
1 эксперт	1	5	9	1	9	5	5	1	1	1	9	9
2 эксперт	2	1	9	3	1	1	1	1	2	4	9	9
3 эксперт	1	1	9	1	1	1	1	1	1	3	9	9
4 эксперт	3	4	9	2	9	5	5	1	2	1	9	9
5 эксперт	4	3	9	3	2	2	1	1	1	2	9	9

Продолжение таблицы 7

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
фактор	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24
1 эксперт	9	9	9	5	5	9	3	5	6	7	5	9
2 эксперт	9	9	9	5	5	9	2	4	3	1	5	9
3 эксперт	9	1	1	1	9	9	1	3	5	1	9	9
4 эксперт	9	9	9	5	5	9	3	4	6	7	9	9
5 эксперт	9	8	9	5	5	9	3	4	5	5	5	5

Таблица 8 – Матрица рангов

преобразованные ранги												
фактор	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
1 эксперт	3	10	20	3	20	10	10	3	3	3	20	20
2 эксперт	8	3,5	20,5	10,5	3,5	3,5	3,5	3,5	8	12,5	20,5	20,5
3 эксперт	7	7	20,5	7	7	7	7	7	7	14,5	20,5	20,5
4 эксперт	5,5	7,5	19,5	3,5	19,5	10,5	10,5	1,5	3,5	1,5	19,5	19,5
5 эксперт	11	8	22	8	5	5	2	2	2	5	22	22

Продолжение таблицы 8

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
фактор	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24
1 эксперт	20	20	20	10	10	20	6	10	14	15	10	20
2 эксперт	20,5	20,5	20,5	15	15	20,5	8	12,5	10,5	3,5	15	20,5
3 эксперт	20,5	7	7	7	20,5	20,5	7	14,5	16	7	20,5	20,5
4 эксперт	19,5	19,5	19,5	10,5	10,5	19,5	5,5	7,5	13	14	19,5	19,5
5 эксперт	22	18	22	15	15	22	8	11	14,5	15	15	14,5

Для каждого эксперта рассчитана сумма рангов по формуле, представленная в таблице 9:

$$\sum_{i=1}^n a_i = \frac{n(n+1)}{2}, \quad (1)$$

где  $n$  – число факторов.

Таблица 9 – Матрица рангов

Матрица рангов									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
m	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
1	3	10	20	3	20	10	10	3	3
2	8	3,5	20,5	10,5	3,5	3,5	3,5	3,5	8
3	7	7	20,5	7	7	7	7	7	7
4	5,5	7,5	19,5	3,5	19,5	10,5	10,5	1,5	3,5
5	10,5	8	21,5	8	5	5	2	2	2
Sj	34	36	102	32	55	36	33	17	23,5
Sj–Scp	-28,500	-26,500	39,500	-30,500	-7,500	-26,500	-29,500	-45,500	-39,000
(Sj–Scp) <sup>2</sup>	812,250	702,250	1560,250	930,250	56,250	702,250	870,250	2070,250	1521,000
100/Sj	2,941	2,778	0,980	3,125	1,818	2,778	3,030	5,882	4,255
γ	0,059	0,055	0,020	0,062	0,036	0,055	0,061	0,117	0,085

Продолжение таблицы 9

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
m	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18
1	3	20	20	20	20	20	10	10	20
2	12,5	20,5	20,5	20,5	20,5	20,5	15	15	20,5
3	14,5	20,5	20,5	20,5	7	7	7	20,5	20,5
4	1,5	19,5	19,5	19,5	19,5	19,5	10,5	10,5	19,5
5	5	21,5	21,5	21,5	18	21,5	14,5	14,5	21,5
Sj	36,5	102	102	102	85	88,5	57	70,5	102
Sj–Scp	-26,000	39,500	39,500	39,500	22,500	26,000	-5,500	8,000	39,500
(Sj–Scp) <sup>2</sup>	676,000	1560,250	1560,250	1560,250	506,250	676,000	30,250	64,000	1560,250
100/Sj	2,740	0,980	0,980	0,980	1,176	1,130	1,754	1,418	0,980
γ	0,055	0,020	0,020	0,020	0,023	0,023	0,035	0,028	0,020

Продолжение таблицы 9

1	2	3	4	5	6	7	8
m	X19	X20	X21	X22	X23	X24	∑ai
1	6	10	14	15	10	20	300
2	8	12,5	10,5	3,5	15	20,5	300
3	7	14,5	16	7	20,5	20,5	300
4	5,5	7,5	13	14	19,5	19,5	300
5	8	10,5	14,5	14,5	14,5	14,5	300
Sj	34,5	55	68	54	79,5	95	1500
Sj–Scp	-28,000	-7,500	5,500	-8,500	17,000	32,500	0,0
(Sj–Scp) <sup>2</sup>	784,000	56,250	30,250	72,500	289,000	1056,250	19706,500
100/Sj	2,899	1,818	1,471	1,852	1,258	1,053	50,078
γ	0,058	0,036	0,029	0,037	0,025	0,021	1,0
Scp	62,500						

Сумма рангов для каждого эксперта равна:

$$\sum_{i=1}^n a_i = \frac{24(24+1)}{2} = 300.$$

Вначале определены коэффициенты весомости каждого из всех  $n$  выбранных факторов по формуле (при этом  $\sum_{i=1}^n r_i = 1$ ):

$$\gamma_i = \frac{100 / \sum_{j=1}^m a_{ij}}{\sum_{i=1}^n (100 / \sum_{j=1}^m a_{ij})}. \quad (2)$$

При заполнении матрицы рангов выполнили проверку – общая сумма рангов по строкам должна быть равна общей сумме рангов по столбцам:

$$\sum_{j=1}^m S_j = \sum_{i=1}^n S_i.$$

В рассматриваемом примере  $1500=1500$  (таблица 9).

$$S_{cp} = \frac{\sum_{i=1}^n S_i}{n}. \quad (4)$$

В данном примере:

$$S_{cp} = \frac{1500}{24} = 62,500.$$

Суммы рангов по вертикали  $S_j$  для каждого свойства  $X_i$  зависят от количества экспертов  $m$  и от количества оцениваемых факторов  $n$ , они могут быть использованы для суждения о не значимости отдельных факторов, но только одной таблицы или при постоянных  $m$  и  $n$ . Удобнее характеризовать значимость отдельных факторов коэффициентами весомости  $\gamma$  и  $\gamma_0$ .

Вначале определили коэффициенты весомости каждого из всех  $n$  выбранных факторов по формуле:

$$\gamma_i = \frac{100 / S_j}{\sum_{i=1}^n (100 / S_j)}. \quad (5)$$

В данной работе коэффициент весомости для первого фактора  $X_1$  определяется:

$$\gamma_1 = \frac{2,941}{50,078} = 0,058.$$

Аналогично рассчитали коэффициенты весомости для всех факторов, при этом  $\sum_{i=1}^n \gamma_i = 1$ .

Далее из всех факторов выделили  $n_0$  наиболее значимые, для которых  $\gamma_i > \frac{1}{n}$ , и для них пересчитали коэффициенты весомости  $\gamma_0$  по формуле, беря в знаменатель суммы рангов только для этих факторов.

При заполнении матрицы рангов выполнили проверку – общая сумма рангов по строкам должна быть равна общей сумме рангов по столбцам:

$$\sum_{j=1}^m S_j = \sum_{i=1}^n S_i$$

В рассматриваемом примере  $1500=1500$ .

$$S_{cp} = \frac{\sum_{i=1}^n S_i}{n}. \quad (6)$$

В данном примере:

$$S_{cp} = \frac{1500}{24} = 62,500.$$

Суммы рангов по вертикали для каждого свойства зависят от количества экспертов  $m$  и от количества оцениваемых факторов  $n$ , они могут быть использованы для суждения о не значимости отдельных факторов, но только одной таблицы или при постоянных  $m$  и  $n$ . Удобнее характеризовать значимость отдельных факторов коэффициентами весомости  $\gamma$  и  $\gamma_0$ .

Вначале определили коэффициенты весомости каждого из всех  $n$  выбранных факторов по формуле:

$$\gamma_i = \frac{100/S_j}{\sum_{i=1}^n (100/S_j)}. \quad (7)$$

В данной работе коэффициент весомости для первого фактора  $\gamma_1$  определяется:

$$\gamma_1 = \frac{2,941}{50,078} = 0,058.$$

Аналогично рассчитали коэффициенты весомости для всех факторов.

Далее из всех факторов выделили  $\gamma_0$  наиболее значимые, для которых, и для них пересчитали коэффициенты весомости  $\gamma_0$  по формуле, беря в знаменатель суммы рангов только для этих факторов.



Экспертная оценка коэффициентов весомости факторов должна завершиться определением согласованности высказанных мнений, которая оценивается с помощью коэффициента конкордации  $W$ :

$$W = \frac{\sum_{i=1}^n (S_i - S_{\bar{\sigma}})^2}{\frac{1}{12} m^2 (n^3 - n) - m \sum_{j=1}^m T_j}, \quad (8)$$

где  $T_j$  – показатель одинаковости.

$T_j = 0$ , т.к у экспертов нет одинаковых оценок.

$$T = \frac{12145,5}{\frac{1}{12} * 4^2 * (24^3 - 24) - 4 * 476,5} = 0,69.$$

Коэффициент указывает на высокую согласованность экспертов, так как чем ближе коэффициент конкордации  $W$  к 1, тем выше степень согласованность экспертов. Матрица рангов приставлена в таблице 9 [1].

Чем ближе коэффициент конкордации  $W$  к 1, тем выше степень согласованность экспертов, если коэффициент конкордации  $W < 0,5$ , то организовывают дополнительный анкетный опрос или исключают из матрицы рангов сомнительные, резко выделяющиеся оценки.

В рассматриваемом примере эксперт 1 поставил 3 раза одинаковые оценки ( $u=3$ ):

$a=2,53, t_j=5$  (5 оценок по 3 балла);

$a=10, t_j=7$  (7 оценок по 10балов);

$a=20, t_j=9$  (9 оценок по 20 балов);

$$T_1 = \frac{1}{12} [(5^3 - 5) + (7^3 - 7) + (9^3 - 9)] = 98.$$

Аналогично рассчитывается  $T_2, T_3, T_4$  и  $T_5$ .

Наиболее значимыми эксперты считают факторы:  $X_1$  (выделение в планировочной структуре гостиницы специальных зон для обслуживания туристов с детьми),  $X_4$  (наличие семейного жилого номера),  $X_8$  (наличие в холле гостиничного комплекса завлекательной зоны),  $X_9$  (наличие в холле гостиничного комплекса зоны отдыха),  $X_{19}$  (микрозонирование детского центра). Результаты наглядно представлены на диаграмме рангов (рисунок 7).

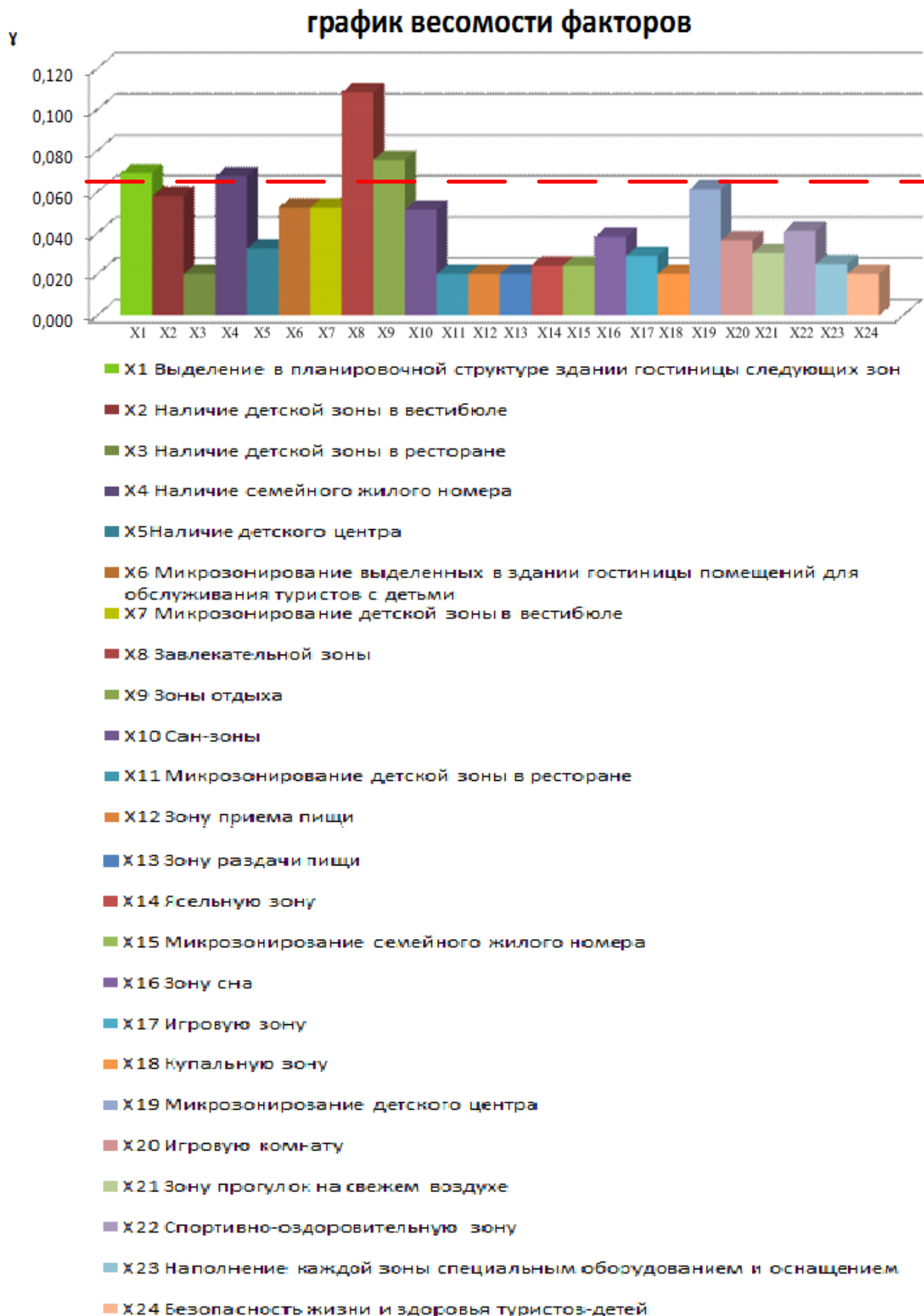


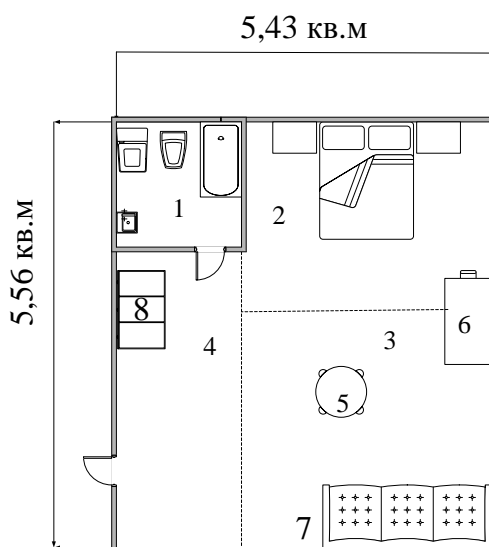
Рисунок 7 – График весомости факторов

Таким образом, в данном подразделе проведен экспертный опрос, и обработаны его результаты. Для СППСО использовался метод экспертной оценки. Экспертами выступали специалисты в количестве 5 человек: директор гостиничного комплекса, заместитель директора, начальник инженерно-технического отдела, администратор гостиницы, старший администратор, все специалисты имеют высшее профессиональное образование, стаж работы директора в гостиничной сфере 13 лет, администраторов 12 и 7 лет, начальника инженерно-технической службы 10 лет. Опрос экспертов был проведен по разработанной анкете, представленной в таблице 6, состоящей из 24 вопросов, отражающих факторы, влияющих на организацию специальной предметно-пространственной среды обслуживания. Специалисты высказали свое мнение независимо друг от друга в письменной форме.

Наиболее значимыми эксперты считают факторы: выделение в планировочной структуре гостиницы специальных зон для обслуживания туристов с детьми, наличие семейного жилого номера, наличие в холле гостиничного комплекса завлекательной зоны, наличие в холле гостиничного комплекса зоны отдыха, выделение в ресторане зону раздачи пищи. Составлен график весо-мости факторов.

## 2.3 Проектирование специальной предметно-пространственной среды обслуживания туристов с детьми

Анализ планов этажей гостиничного комплекса «АНК.ОР» позволил выявить наиболее удобное расположения семейного номера. Номер будет находиться на 2 этаже гостиничного комплекса, на базе одноместного улучшенного номера площадью 25,3 кв.м плюс сан зона 4,1 кв.м, итого 29,4 кв.м, рассчитанный на проживание двух взрослых и двух детей. Месторасположения семейного номера представлено в приложении В. Планировочная структура семейного номера и его микрозонирование представлена на рисунке 8.



- |  |                                  |
|--|----------------------------------|
| 1 – купальная зона;                    | 5 – детский столик;              |
| 2 – зона сна для взрослых;             | 6 – стол;                        |
| 3 – игровая зона и зона сна для детей; | 7 – диван (кровать) трансформер; |
| 4 – прихожая;                          | 8 – шкаф.                        |

Рисунок 8 – Планировочная структура семейного номера и его микрозонирование.

Зонирование и оформления каждой зоны имеет свою специфику. Купальная зона отличается гармоничной и спокойной цветовой гаммой, лучшим вариантом будет использование одинаковых тонов, в игровой зоне рекомендуется применять «веселые» тона, пробуждающие активность и фантазию детей это могут быть обои с разнообразными рисунками, в зоне сна как в детской

так в взрослой окружающей обстановке должна создавать атмосферу спокойствия и умиротворенности [40].

Требования к внутренней отделке помещений, предназначенных для проживания детей:

- внутренняя отделка помещений должна быть выполнена в соответствии с их функциональным назначением. Поверхность стен, перегородок и потолков помещений должна быть гладкой, легкодоступной для влажной уборки и дезинфекции;

- все применяемые материалы для внутренней отделки помещений, воздухопроводов, вентсистем, а также фильтров должны быть только из числа разрешенных органами и учреждениями санитарно-эпидемиологической службы;

- для отделки потолков в помещениях может применяться известковая или вододисперсионная побелка; полы должны обладать повышенными теплоизоляционными свойствами (паркет, паркетная доска, деревянные полы, окрашенные масляной краской);

- в помещениях с влажным режимом работы, а также подвергающихся влажной текущей дезинфекции (санитарные узлы) стены следует облицовывать глазурованной плиткой и другими влагостойкими материалами на полную высоту. Для покрытия полов надлежит применять водонепроницаемые материалы. Линолеумные покрытия полов не должны иметь дефектов (щелей, трещин, дыр и др.), должны быть гладкими, плотно пригнанными к основанию. Швы примыкающих друг к другу листов линолеума должны быть тщательно пропаяны. Края линолеума у стен должны быть подведены под плинтуса, которые должны быть плотно закреплены (без щелей) между стеной и полом;

- в местах установки раковин и других сантехнических приборов, а также оборудования, эксплуатация которого связана с возможным увлажнением стен и перегородок, следует предусматривать отделку последних глазурованной плиткой или другими влагостойкими материалами на высоту 1,6 м от пола и на ширину более 20 см от оборудования и приборов с каждой стороны [38].

В работе проведен анализ текущего состояния номера, было выявлено необходимость в замене обоев, линолеума, плитки, раковины и унитаза, а также проведение ремонтных работ шпатлевки потолка. Смета ремонтных работ, приведенная в таблице 10, составлена на основании прейскуранта «цены на ремонт помещений в 2017 году».

Таблица 10 – Смета ремонтных работ

№	Наименование работ	Ед.изм	Цена, руб за 1 кв.м	Сумма
1	2	3	4	5
1	Демонтаж			
	Жилая зона			
	Снятие старых обоев	33,29 м.кв	2000	66580
	Снятие линолеума	26 м.кв	1000	26000
	Сан зона			
	Снятие плитки	12,51 м.кв	2000	25020
	Демонтаж раковины и унитаза	2 шт.	1500	3000
Итого:				120600
2	Ремонтные работы			
	Потолок			
	Грунтовка	26 кв.м	4000	104000
	Шпатлевка	26 м.кв	4000	104000
	Покраска	26 кв.м	3700	96200
Итого:				304200
3	Стены			
	Жилая зона			
	Грунтовка	26 м.кв	2500	65000
	Оклейка стен обоями	26 м.кв	3000	78000
Итого:				143000
4	Пол			
	Покрытие пола из линолеума	26 м.кв	2000	52000
Итого:				52000
5	Сан зона			
	Монтаж раковины и унитаза	2 шт	2000	4000
	Монтаж смесителя	1 шт	1500	1500
Итого:				5500
Общая сумма:				625300

Общая стоимость ремонтных работ составила 625300руб без учета строительных материалов. Семейный номер мы предлагаем оборудовать, ис-

пользуя для сна и отдыха детей диван трансформер или кровать трансформер. Диван-трансформер для детей, представленный на рисунке 9. Это трансформируемая система «DOC» представляет собой удобный диван с полностью снимаемой обивкой, который легким движением превращается в двухъярусную кровать с интегрированной в каркас лестницей, выполняющей собой дополнительно функцию опоры и защитного барьера для верхней кровати. Диван-трансформер рассчитан на детей от 6 лет до 15 лет, и может быть использован для взрослых [41].



а) диван трансформер в готовом виде

б) процесс трансформации дивана

в) двухъярусная кровать

Рисунок 9 – Диван трансформер

Кровать трансформер для детей представлена на рисунке 10, является обновленной версии модели «Lollisoft» с усовершенствованной рамой кровати, защитным мягким барьером, лестницей и механизмом фиксации лестницы к кровати. Все механизмы скрыты внутри системы кровати. Кровать трансформер рассчитана на детей от 2 лет до 10 лет. Кровать трансформер объединена в единую модульную стенку, и является его частью.

Так же особенностью номера является различные варианты детских столиков, представленные на рисунке 11, на которых можно рисовать, писать, читать. На рисунке 11, а представлен детский столик для детей от 6 до 15 лет.

Данный детский столик предназначен для детей от 6 до 15 лет, он имеет выдвижной ящик, подставку для книг, место канцелярских принадлежностей. На рисунке 11, б представлен детский столик для детей от 2 до 10 лет.

Данный столик предназначен для детей от 2 до 10 лет, включает в себя 4 полки для канцелярских принадлежностей, большое место для игр и занятия детей.



а) кровать трансформер в готовом виде

б) процесс трансформации кровати

в) двухъярусная кровать

Рисунок 10 – Двухъярусная кровать



а) детский столик предназначен для детей от 6 до 15 лет



б) детский столик предназначен для детей от 2 до 10 лет

Рисунок 11 – Детские столики для занятий

Так же особенностью номера является игровая стенка (шведская стенка) для детей (рисунок 12). Она помогает развитию общей моторики детей и является профилактикой плоскостопия. Она включает в себя лестницы, качелю, канат, баскетбольное кольцо [42].



Рисунок 12–Игровая стенка



Таблица 11–Стоимость оборудования номера, необходимого для обслуживания детей

Оборудования	Наименование зоны	Производитель, стоимость, (тыс. руб)	Размеры мебели, (см)
1	2	3	4
Столик для занятий и игр	Игровая и зона сна детская	Россия, г Москва. 4000	(ШхДхВ), 70 x 55 x 100
Стул детский		Россия, г Москва 2000	(ШхДхВ), 50 x 55 x 80
Кровать трансформер		Италия, г Салерно 50000	(ШхД), 90 x 130
Диван трансформер		Италия, г Салерно 45000	(ШхДхВ), 120 x 180 x 50
Игровая стенка		Россия, г Москва 35000	(ШхД), 210 x 200
Детский горшок	Купальная зона	Россия, г Москва 1000	(ШхД), 74 x 60
Детское сиденье		Россия, г Москва 2500	(ШхД), 30 x 20

Таким образом, в данном подразделе проведен анализ планов этажей гостиничного комплекса «АНК.ОР», он позволил выявить наиболее удобное расположения семейного номера. Номер будет находиться на 2 этаже гостиничного комплекса, на базе одноместного улучшенного номера площадью 25,3 кв.м плюс сан зона 4,1 кв.м, итого 29,4 кв.м, рассчитанный на проживание двух взрослых и двух детей. Месторасположения семейного номера представлено в приложении В.

Второй этаж гостиничного комплекса включает в себя гладильную; номер класса люкс; номер класса полу Люкс; номер класса де люкс; номер одноместный улучшенный; номер одноместный стандарт; сан узел; сервисная; подсобное помещения; коридор и лифт.

Так же особенностью номера является игровая стенка, она помогает развитию общей моторики детей и является профилактикой плоскостопия. Она включает в себя лестницы, качелю, канат, баскетбольное кольцо.

Так же особенностью номера является различные варианты детских столиков, представленные на рисунке 11, на которых можно рисовать, писать, читать. На рисунке 11, а представлен детский столик для детей от 6 до 15 лет.

Детский столик предназначен для детей от 6 до 15 лет, он имеет выдвижной ящик, подставку для книг, место канцелярских принадлежностей. Еще одной особенностью является детский столик который предназначен для детей от 2 до 10 лет, включает в себя 4 полки для канцелярских принадлежностей, большое место для игр и занятия детей.

Разработана структура семейного номера и его микрозонирование. Гостинице предлагается кровать трансформер, диван трансформер. Особенность номера так же является различные варианты детских столиков и игровая стенка. Определена стоимость оборудования.

### *Вывод по второму разделу*

Во втором разделе «Исследование возможностей гостиничного предприятия для организации среды обслуживания туристов с детьми» дана характеристика гостиничного комплекса «АНК.ОР», которая заключается в анализе номерного фонда гостиницы, средняя стоимость номеров высшей категории равна 5000 рублей за сутки, стоимость номеров первой категории в среднем равняется 3400 рублей за сутки. Наибольшая загрузка гостиницы «АНК.ОР» приходится на период с сентября по декабрь, которая равна 80-100% загрузки гостиницы, с января по май 80-90%.

Проанализирован контингент клиентов гостиничного комплекса «АНК.ОР»: деловые люди (30%), гости с детьми (20%), служащие (18%), спортсмены (17%), иностранные лица (5%). Так же проанализированы группы детей, группа «Младенцы» составляют (1%), группа «Ясельная» (5%), «Малыши» (5%), «Младшие школьники» (3%), «Школьники» (3%), «Подростки» (3%). Рассмотрена организационная структура гостиничного комплекса «АНК.ОР», загруженность номерного фонда, загрузка гостиницы.

Проведен экспертный опрос, и обработаны его результаты. Для СППСО использовался метод экспертной оценки. Экспертами выступали специалисты в количестве 5 человек: директор гостиничного комплекса, заместитель директора, начальник инженерно-технического отдела, администратор гостиницы, старший администратор, все специалисты имеют высшее профессиональное образование, стаж работы директора в гостиничной сфере 13 лет, администраторов 12 и 7 лет, начальника инженерно-технической службы 10 лет. Опрос экспертов был проведен по разработанной анкете, представленной в таблице 6, состоящей из 24 вопросов, отражающих факторы, влияющих на организацию специальной предметно-пространственной среды обслуживания. Специалисты высказали свое мнение независимо друг от друга в письменной форме.

Наиболее значимыми эксперты считают факторы: выделение в планировочной структуре гостиницы специальных зон для обслуживания туристов с детьми, наличие семейного жилого номера, наличие в холле гостиничного

комплекса завлекательной зоны, наличие в холле гостиничного комплекса зоны отдыха, выделение в ресторане зону раздачи пищи. Составлен график весо-мости факторов.

Проведен анализ планов этажей гостиничного комплекса «АНК.ОР», он позволил выявить наиболее удобное расположения семейного номера. Номер будет находиться на 2 этаже гостиничного комплекса, на базе одноместного улучшенного номера площадью 25,3 кв.м плюс сан зона 4,1 кв.м, итого 29,4 кв.м, рассчитанный на проживание двух взрослых и двух детей. Месторасположения семейного номера представлено в приложении В.

Второй этаж гостиничного комплекса включает в себя гладильную; номер класса люкс; номер класса полу Люкс; номер класса де люкс; номер одноместный улучшенный; номер одноместный стандарт; сан узел; сервисная; подсобное помещения; коридор и лифт.

Так же особенностью номера является игровая стенка, она помогает развитию общей моторики детей и является профилактикой плоскостопия. Она включает в себя лестницы, качелю, канат, баскетбольное кольцо.

Так же особенностью номера является различные варианты детских столиков, представленные, на которых можно рисовать, писать, читать.

Детский столик предназначен для детей от 6 до 15 лет, он имеет выдвижной ящик, подставку для книг, место канцелярских принадлежностей. Еще одной особенностью является детский столик, который предназначен для детей от 2 до 10 лет, включает в себя 4 полки для канцелярских принадлежностей, большое место для игр и занятия детей.

Разработана структура семейного номера и его микрозонирование. Гостинице предлагается кровать трансформер, диван трансформер. Особенность номера так же является различные варианты детских столиков и игровая стенка. Определенна стоимость оборудования.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В первом разделе «Теоретические аспекты обслуживания туристов с детьми разной возрастной категории» выявлена классификация детей как туристов, их условно разделяют на следующие группы: «младенцы» от 6 месяцев до 1,4 лет; «ясельная» от 1,5 лет до 2,9 лет; «малыши» от 3 лет до 5 лет; «младшие школьники» от 6 лет до 8 лет; «школьники» от 9 лет до 10 лет; «подростки» от 11 лет до 15 лет.

Выявлены психологические особенности детского возраста, влияющие на организацию обслуживания туристов с детьми:

1) группы «младенцы» характеризуется зависимостью детей от взрослого в частности познавательные процессы реализуются с помощью родителей и от отношения с родителями;

2) «ясельная » группа характеризуется стремлением к самостоятельности, выражающееся в интересе одного ребенка к другому;

3) группа «малыши» характеризуется - запоминанием действий окрашенных яркими эмоциями, осознание ребенком кто он и какой он;

4) группа «младшие школьники» характеризуется - целенаправленным осмысленным восприятием, которое становится синтезирующим;

5) группа «школьники» характеризуется - развитием памяти, внимания, мышления, восприятия и воображения;

6) группа «подростки» характеризуются тем что - происходит усвоение новых знаний и представление об окружающем мире;

Выявлены физиологические особенности:

1) группы «младенцы» характеризуются я в том, что пищеварительная система детей не достаточно зрелая;

2) «ясельная» группа характеризуется интенсивным ростом и формированием опорно-двигательного аппарата;

3) группа «малыши» характеризуется закладкой «фундамента» всех видов развития и неустойчивым физиологическим изгибом позвоночника;

4) группа «младшие школьники» физиологически характеризуются увеличением интенсивности развития опорно-двигательной системы;

5) группа «школьники» характеризуется - функциональным совершенствованием мозга и развитием аналитико-синтетической функции его коры;

6) группа «подростки» характеризуется – ускорением роста, увеличения массы мышц, диспропорция сердечнососудистой системы и нарушения со стороны нервной системы.

Выявлены виды рекреационного обслуживания, туристов с детьми характерные для использования в гостиницах. Проанализированы деятельность трех российских гостиниц: «Саяна», «Националь», «Амели» и трех зарубежных гостиниц: «Club & Hotel Letoonia», «Hillside Beach Club», «Crystal Aura Beach Resort & SPA». Анализ показал, что востребованными услугами являются: специальное оборудование для детского питания, детская игровая комната, детский бассейн, детская мебель, детская площадка, услуги няни. В РФ не развита сфера детского обслуживания в гостиницах, она требует активного развития.

Проведен анализ зарубежного и российского опыта развития детского туризма, позволил определить основные компоненты обслуживания туристов с детьми: обеспечения услуг развлекательного характера; обеспечения оздоровительных услуг; организация специальной предметно пространственной среды. Наша работа направлена на подробное раскрытие третьего компонента этого сложного процесса – организационная специальная предметно пространственная среда.

*Специальная предметно-пространственная среда обслуживания* (СППСО) туристов с детьми, представляет собой организованное пространство, помещения, со специфическим оборудованием, инвентарем и материала для обслуживания детей, охраны и укрепления их здоровья в соответствии с особенностями каждой возрастной группы.

Выявлено что СППСО гостиницы должна отвечать следующим *требованиям*: быть содержательно-насыщенной, безопасной, вариативной и доступной, трансформируемой. Специальная предметно-пространственная сре-

дагостиницы является интегрирующим понятием включающим в себя экологический, эстетический и функциональный компоненты.

В нашей работе особое внимание уделено *функциональному компоненту*, обеспечивающего защиту от окружающего пространства, безопасность и осуществление всех функциональных процессов жизнедеятельности детей: сон, питание, отдых, личная гигиена, развлечения. Функциональное зонирование гостиницы с выделением функциональных блоков, и микрозонированием внутри них, наполнение каждой зоны специальным оборудованием и оснащением, отвечающим требованиям безопасности жизни и здоровья человека.

Функциональное зонирование гостиницы предполагает выделение в планировочной структуре здания следующих зон: детской зон в вестибюле, детской зоны в ресторане, семейного жилого номера, детского центра.

Микрозонирование помещений предполагает внутренние разделение каждой зоны. Детской зоны в вестибюле на завлекательную зону, зону отдыха, сан зону. Детской зоны в ресторане на зону приема пищи, зону раздачи пищи, ясельную зону. Семейного жилого номера на зону сна, игровую зону, купальную зону. Детского центра на игровую комнату, зону прогулок на свежем воздухе, спортивно оздоровительную зону.

Оборудование и оснащения каждой зоны предполагает оснащение качественной детской мебелью, отвечающей целым рядом важных требований.

Представлены научные методы, используемые для решения поставленных задач в бакалаврской работе, метод экспертной оценки, метод априорного ранжирования, метод анкетирования, метод анализа (сравнительный и комплексный) научной, методической учебной литературы и нормативно-правовых документов и метод беседы.

Во втором разделе «Исследование возможностей гостиничного предприятия для организации среды обслуживания туристов с детьми» дана характеристика гостиничного комплекса «АНК.ОР», которая заключается в анализе номерного фонда гостиницы, средняя стоимость номеров высшей категории равна 5000 рублей за сутки, стоимость номеров первой категории в среднем

равняется 3400 рублей за сутки. Наибольшая загрузка гостиницы «АНК.ОР» приходится на период с сентября по декабрь, которая равна 80-100% загрузки гостиницы, с января по май 80-90%.

Проанализирован контингент клиентов гостиничного комплекса «АНК.ОР»: деловые люди (30%), гости с детьми (20%), служащие (18%), спортсмены (17%), иностранные лица (5%). Так же проанализированы группы детей, группа «Младенцы» составляют (1%), группа «Ясельная» (5%), «Малыши» (5%), «Младшие школьники» (3%), «Школьники» (3%), «Подростки» (3%). Рассмотрена организационная структура гостиничного комплекса «АНК.ОР», загруженность номерного фонда, загрузка гостиницы.

Проведен экспертный опрос, и обработаны его результаты. Для СППСО использовался метод экспертной оценки. Экспертами выступали специалисты в количестве 5 человек: директор гостиничного комплекса, заместитель директора, начальник инженерно-технического отдела, администратор гостиницы, старший администратор, все специалисты имеют высшее профессиональное образование, стаж работы директора в гостиничной сфере 13 лет, администраторов 12 и 7 лет, начальника инженерно-технической службы 10 лет. Опрос экспертов был проведен по разработанной анкете, представленной в таблице 6, состоящей из 24 вопросов, отражающих факторы, влияющих на организацию специальной предметно-пространственной среды обслуживания. Специалисты высказали свое мнение независимо друг от друга в письменной форме.

Наиболее значимыми эксперты считают факторы: выделение в планировочной структуре гостиницы специальных зон для обслуживания туристов с детьми, наличие семейного жилого номера, наличие в холле гостиничного комплекса завлекательной зоны, наличие в холле гостиничного комплекса зоны отдыха, выделение в ресторане зону раздачи пищи. Составлен график весо-мости факторов.

Проведен анализ планов этажей гостиничного комплекса «АНК.ОР», он позволил выявить наиболее удобное расположения семейного номера. Номер будет находиться на 2 этаже гостиничного комплекса, на базе одноместного



улучшенного номера площадью 25,3 кв.м плюс сан зона 4,1 кв.м, итого 29,4 кв.м, рассчитанный на проживание двух взрослых и двух детей. Месторасположения семейного номера представлено в приложении В.

Второй этаж гостиничного комплекса включает в себя гладильную; номер класса люкс; номер класса полу Люкс; номер класса де люкс; номер одноместный улучшенный; номер одноместный стандарт; сан узел; сервисная; подсобное помещения; коридор и лифт.

Так же особенностью номера является игровая стенка, она помогает развитию общей моторики детей и является профилактикой плоскостопия. Она включает в себя лестницы, качелю, канат, баскетбольное кольцо.

Так же особенностью номера является различные варианты детских столиков, представленные, на которых можно рисовать, писать, читать.

Детский столик предназначен для детей от 6 до 15 лет, он имеет выдвижной ящик, подставку для книг, место канцелярских принадлежностей. Еще одной особенностью является детский столик, который предназначен для детей от 2 до 10 лет, включает в себя 4 полки для канцелярских принадлежностей, большое место для игр и занятия детей.

Разработана структура семейного номера и его микрозонирование. Гостинице предлагается кровать трансформер, диван трансформер. Особенность номера так же является различные варианты детских столиков и игровая стенка. Определенна стоимость оборудования.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Абакумова, И.В. Методы и средства исследования технологических процессов: учеб.пособие: / И.В.Абакумова. – Благовещенск: Изд-во АмГУ, 2010. – 114с.
2. Абакумова, И.В. Обработка данных средствами Excel: учебное пособие: / Абакумова И.В., Тибенко Т.А., Сухова Т.Н. :АмГУ. – Благовещенск, 2006. – 68 с.
3. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2006. – 320 с. Опыт партнерства вузов с работодателями 193
4. Агапова, Е.Н. Развитие сферы социально-культурных услуг как фактор повышения качества жизни населения муниципального образования / Е.Н. Агапова // Сервис plus. – 2008. – № 1. – С. 4 – 11.
5. Беспалова, А.Г. / Маркетинг в сфере услуг / А.Г. Беспалова.– Москва, 2014. - № 3. – С. 10-15.
6. Боков, В.И. Социальная политика. Социальная структура. От Даляк-Парсонсу и обратно. Гипотеза о природе услуги / В.И. Боков // Социологические исследования. – 2003. – №7. – С. 49 – 56.
7. Биржаков М. Б. Введение в туризм. Учебник / М.Б. Биржаков – СПб.: Герда, 2004. – 320 с
8. Биржаков М. Б. Индустрия туризма. Учебное пособие / М.Б. Биржаков – СПб.: Герда, 2003. – 400 с.
9. Бочкарев, А.Ю. [Вестник Чувашского университета] /А.Ю. Бочкарев. –2010.№ 1. С. 323-327.
10. Все о туризме [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://tourlib.net/books\\_tourism/lojko4-9.htm](http://tourlib.net/books_tourism/lojko4-9.htm) – 11.06.2017

11. Гельфонд, А.Л. Архитектурное проектирование общественных зданий и сооружений: учеб. Пособие / А. Л. Гельфонд – М., Архитектура-С, 2007. – 280с.
12. Георгиевский, О. В. Единые требования по выполнению строительных чертежей: Справ. Пособие / О.В. Георгиевский –М., Стройиздат, 2002. – 144с.
13. Гиясов, А. Конструирование гражданских зданий : Учеб. Пособие / А. Гиясов – М., Издательство Ассоциации строительных вузов, 2004. – 432с.
14. ГОСТ 30494 – 2011. Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях. – Взамен ГОСТ 30494 – 96 ;введ. 2013 – 01 – 01. - Москва : Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации и метрологии ; М.: Изд-во стандартов, 2010 -16с.
15. ГОСТ Р 53997 – 2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. – введ. 2010 – 11 – 30. – Москва : Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации и метрологии ; М.: Изд-во стандартов, 2010 -12с.
16. ГОСТ Р 56184 – 2014. Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам. –введ. 2014 – 10 – 2. Москва: Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации и метрологии ; М.: Изд-во стандартов, 2014 -18с.
17. ГОСТ Р 53998 – 2010. Туристские услуги. Услуги туризма для людей. Общие требования. – введ. 2010 – 11 – 30. – Москва : Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации и метрологии ; М.: Изд-во стандартов, 2010 -12с.
18. Дикман, Л. Г. Организация строительного производства: Учебник для строительных вузов / Л.Г. Дикман. – М., Издательство АСВ, 2003. – 512с.
19. Джозеф Уэст Д. Стратегия обслуживания в предприятиях индустрии гостеприимства. Учебник / Джозеф Уэст Д. – М.: РМАТ, 2000. – 514 с.
20. Исмаев, Д. К. Международное гостиничное хозяйство. Учебник. / Д.К. Исмаев – М.: НОУ Луч, 2001. - 360 с.

21. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов. Учебное пособие. / Н.И. Кабушкин – Минск: Новое знание, 2000. – 216 с.
22. Клесова, Т.А. Отдых для молодых семей. / Т.А. Клесова – «Туризм», –2009. № 8, С. 16-18
23. Котлер, Ф. Маркетинг. Менеджмент. Экспресс-курс / Ф. Котлер. – СПб.: Питер, 2001. – 291 с.
24. Котлер, Ф. Маркетинг. Менеджмент. Анализ, планирование, внедрение, контроль: учебник / Ф. Котлер. – СПб.: Питер, 1998.
25. Кузнецов, И.Н. Основы научных исследований : учеб.пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и Ко, 2013. – 283 с.
26. Леонтович, О.А. Введение в межкультурную коммуникацию : учеб.пособие/ О.А.Ленонов.- М.: Гнозис, 2007. – 386 с.
27. Лесник, А.В. Организация и управление гостиничным бизнесом / А.В. Лесник, А.Л. Чернышев – М. Альпина, 2001. - 212 с.
28. Лойко, О. Т. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб.пособие / О. Т. Лойко. – Томск: ТПУ, 2007. – 152 с.
29. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / И. Ю. Ляпина. – М. :ПрофОбрИздат, 2001. – 187 с.
30. Львова, С.П. Проектирование стройгенплана и организация стройплощадки /С. П. Львова, Москва, Стройиздат, 1983г. – 238с.
31. Малахова, Н. Н. Инновации в туризме и сервисе : учеб.пособие / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2010. – 244 с.
32. Маклакова, Т. Г. Конструкции гражданских зданий: Учебник / Т. Г. Маклакова, С. М. Нанасова – М., изд-во АСВ, 2004. – 296с.
33. Марков, Б. В. Культура повседневности : учеб.пособие/ Б.В. Марков.- СПб.: Питер, 2008.-352с.
34. Маркова, В.Д. Маркетинг услуг / В.Д. Макова. – М.: Финансы и статистика, 1996. – 128 с.
35. Меллер, К. Человек прежде всего: Высококачественный сервис через личностное развитие / К. Меллер, П. Хагедаль. – М.: ТМІ, 1987. – 150 с.

36. Ольхова, А.П. Гостиницы / А.П. Ольхова – М.: Стройиздат, 1983. – 175с.
37. Орлов, И.Б. Социокультурный сервис на современном этапе / И.Б. Орлов // Вестн. МГУС. – 2007. – № 2. – С. 16 – 19.
38. Печерица, Е.В. [Экономика и предпринимательство]. / Мини – отели проблемы и перспективы. / Е.В. Печерица – 2014. № 12-2 (53-2). С. 874-878.
39. Плотников И.С. Семейный отдых. / И.С. Плотников – Журнал «Турист», 2008. № 27, с. 24
40. Российский союз туристической индустрии [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://www.rostourunion.ru/vstuplenie\\_v\\_rst/detskiyi.html](http://www.rostourunion.ru/vstuplenie_v_rst/detskiyi.html) – 11.06.2017
41. Румянцев, Е.А. [Вестник Университета Государственный университет управления]. / Е.А. Румянцев // Разработка стратегии позиционирования услуг малых гостиниц - 2009. Т. 1. № 25. С. 82-88.
42. Саак, А.Э. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2007. – 480 с.
43. Сайт Restbee [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.restbee.ru/guides/zdorov-ie-dietiei/dietskii-turizm-istoriia-napravleniia-i-osobiennosti.html> – 11.06.2017
44. Сахно, Е.Ю. Менеджмент сервиса: теория и практика: учебное пособие / Е.Ю. Сахно, М.С. Дорош, А.В. Ребенок. – К.: Центр учебной литературы, 2010. – 328 с.
45. Сервис и туризм: словарь-справочник / под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. – М.: Альфа-М, 2008. – 432 с.
46. СНиП 23-05 – 95\*. Естественное и искусственное освещение. – М., 2003. – С. 5-7.
47. СНиП 02-08-02 – 89. \*Защита от шума. – М., 2003. – С. 4-9.
48. СНиП II-78-79\*. Нормы проектирования. Гостиницы. – М., 2001. – С. 3-7.
49. СНиП 35-01-2001. \*Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения – М., 2001. – С. 3-5.
50. СНиП 21-01-97. \*Пожарная безопасность зданий и сооружений. – М., 2003. – С. 4-6.

51. Сульповар, Л.Б. Стратегия сервисизации как направление диверсификации деятельности предприятий / Л.Б. Сульповар // Вестн. МГУС. –2007. – № 1. – С. 20 – 24.

52. Хамзин, С. К. Технология строительного производства. Курсовое и дипломное проектирование : учеб.пособие для строит. спец. Вузов / С. К. Хамзин, А. К Карасев – М., ООО «БАСТЕТ», 2007. – 216с. Кобяк, М.В. Управление качеством в гостинице : учеб.пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2008. – 511 с.

53. Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300 – 1 «О защите прав потребителей». – М. : Омега-Л, 2014. - 32с.

54. Черевичко, Т. В. Теоретические основы гостеприимства : учеб.пособие/ Черевичко Т.В.- М.: Флинта, 2008. - 288с.

55. Шкляр, М.Ф. Основы научных исследований.: учебник / М.Ф. Шкляр – М.: Дашков и Ко, 2009. - 244 с.

56. Яковлева, Т. П. Обслуживаем семью. – Журнал «Гостиничный вестник», 2009. № 26, с. 34-35

57. Rg.ru [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://rg.ru/2015/04/07/populyarnost.html> – 11.06.2017

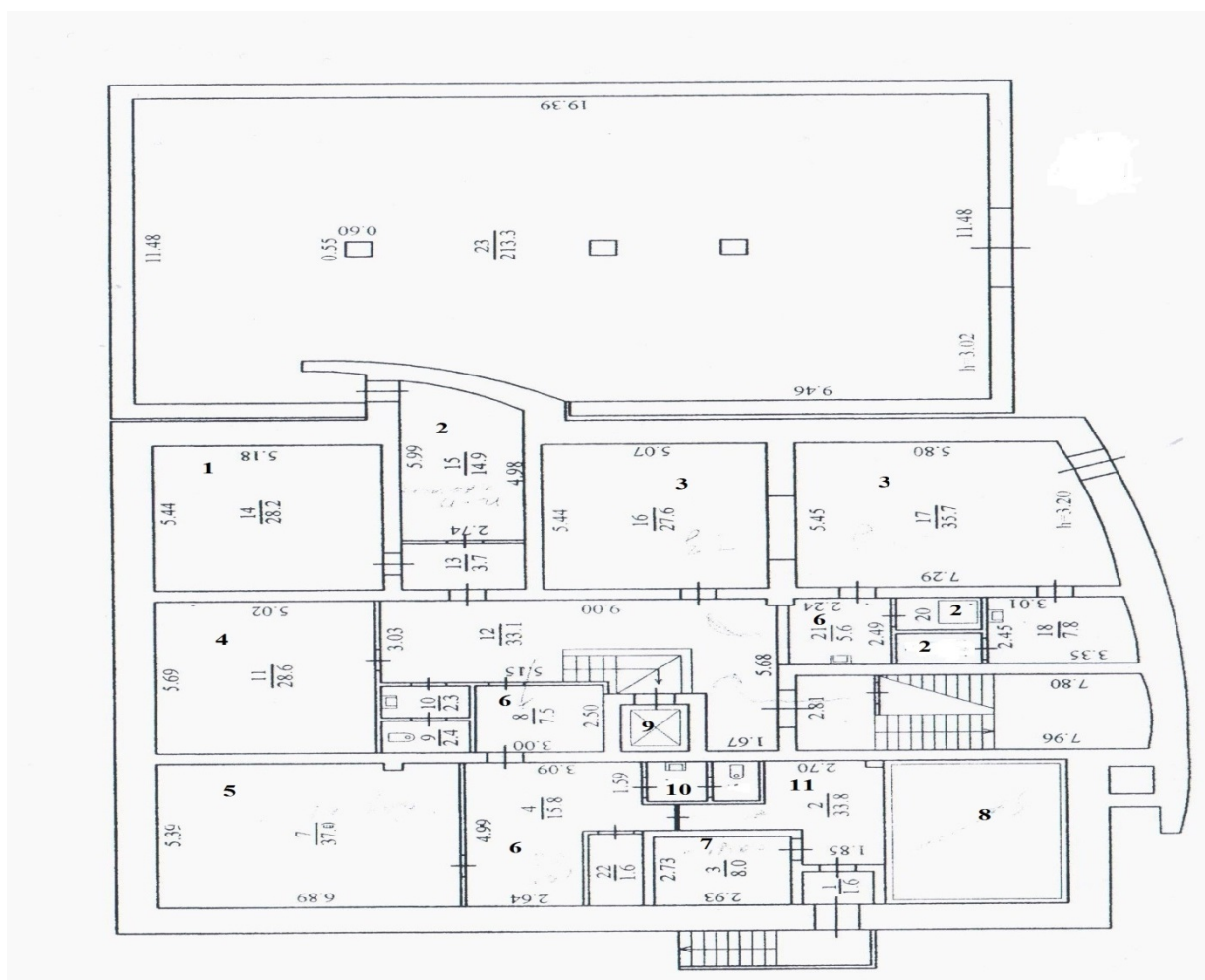
58. SamovarTravel [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://samovar.travel/article/semeynyy-turizm/> – 11.06.2017

59. ВДНХ [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://vdnh.ru/events/razvlecheniya/lektsiya-semeynyy-turizm-sovremennyye-formaty-soderzhatelnogo-otdykha/>– 11.06.2017



## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Объемно – планировочное решения цокольного этажа  
гостиничного комплекса «АНК.ОР»



- |                          |                  |
|--------------------------|------------------|
| 1 – венткамера;          | 7 – сауна;       |
| 2 – подсобное помещения; | 8 – бассейн;     |
| 3 – тренажерный зал;     | 9 – лифт;        |
| 4 – тепловой узел;       | 10 – сан узел;   |
| 5 – кабинет врача;       | 11 – предбанная. |
| 6 – раздевалка;          |                  |



## ПРИЛОЖЕНИЕ В

Объемно – планировочное решения второго этажа  
гостиничного комплекса «АНК.ОР» и место расположения  
проектируемого номера



- |                                   |                          |
|-----------------------------------|--------------------------|
| 1 – гладильная;                   | 7 – сан узел;            |
| 2 – номер класса люкс;            | 8 – сервисная;           |
| 3 – номер класса полу Люкс;       | 9 – подсобное помещения; |
| 4 – номер класса де люкс;         | 10 – коридор;            |
| 5 – номер одноместный улучшенный; | 11 – лифт.               |
| 6 – номер одноместный стандарт;   |                          |