

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«**СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**»

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ М. Д. Батраев
подпись инициалы, фамилия
« _____ » _____ 2022 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки

43.03.03.02.01 Ресторанное дело
код и наименование профиля подготовки

Анализ деятельности административно-хозяйственной службы и пути её
совершенствования на примере гостиницы «Полет»
тема

Руководитель _____ доцент, канд.техн.наук А.М. Тимофеева
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник _____ А.И. Кравцова
подпись, дата инициалы, фамилия

Нормоконтролер _____ А.М. Тимофеева
подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические основы функционирования административно-хозяйственной службы гостиницы	5
1.1 Организационно-управленческая структура, функции и значение административно-хозяйственной службы в деятельности гостиницы.....	5
1.2 Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы.....	12
1.3 Операционные стандарты административно-хозяйственной службы и контроль их исполнения.....	24
2 Анализ и оценка работы административно-хозяйственной службы гостиницы «Полет»	Ошибка! Закладка не определена.
2.1 Общая характеристика гостиницы «Полет».....	Ошибка! Закладка не определена.
2.2 Организация деятельности административно-хозяйственной службы гостиницы «Полет»	Ошибка! Закладка не определена.
2.3 Технология уборки в гостинице «Полет».....	Ошибка! Закладка не определена.
3 Рекомендации по совершенствованию деятельности административно-хозяйственной службы гостиницы «Полет».....	Ошибка! Закладка не определена.
Заключение	29
Список использованных источников	30
Приложение А Свидетельство о присвоении категории.....	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение Б Должностная инструкция заведующего хозяйством.....	Ошибка! Закладка не определена.
Приложение В Декларация о соответствии продукции «Сателлит» ...	Ошибка! Закладка не определена.

Приложение Г Оценочный лист работы горничной в гостинице**Ошибка!**

Закладка не определена.

ВВЕДЕНИЕ

Гостиничное предприятие работает в непрерывном режиме обслуживания постояльцев, исходя из этого, к нему предъявляются высокие санитарно-гигиенические требования. Чистота в жилых номерах и других помещениях гостиницы, является важным критерием, на который обращают внимание постояльцы при посещении гостиничного предприятия. Поэтому, независимо от категории, гостиницам необходимо поддерживать чистоту во всех помещениях. Этим занимается административно-хозяйственная служба.

Административно-хозяйственная служба является одной из самых больших и значимых служб в гостиничном предприятии. В ней задействовано около половины всего персонала.

От санитарно-гигиенического состояния номерного фонда зависит весь процесс обслуживания гостей. На каком бы высоком уровне не находилось обслуживание, некачественно выполненная уборка может испортить все хорошие впечатления от проживания в гостинице.

Актуальность выбранной темы состоит в том, что сегодня на российский рынок гостеприимства пришли всемирно известные гостиничные сети, которые давно осознали какую важную роль занимает административно-хозяйственная служба в деятельности современного предприятия индустрии гостеприимства. В связи с этим гостиничным предприятиям, не входящим в международные гостиничные сети, необходимо тщательно продумывать работу по повышению качества обслуживания данной службой.

Целью работы является анализ деятельности административно-хозяйственной службы гостиницы «Полет» и пути её совершенствования.

Задачи:

- изучение теоретических аспектов обслуживания номерного фонда;
- исследование и анализ деятельности административно-хозяйственной службы гостиницы «Полет»;

- оценка работы административно-хозяйственной службы гостиницы «Полет»;

- разработка рекомендаций по совершенствованию работы административно-хозяйственной службы;

- оценка эффективности предложенных мероприятий.

Объект исследования – гостиница «Полет».

Предмет исследования - изучение деятельности административно-хозяйственной службы.

1 Теоретические основы функционирования административно-хозяйственной службы гостиницы

1.1 Организационно-управленческая структура, функции и значение административно-хозяйственной службы в деятельности гостиницы

На сегодняшний день в Российской Федерации спрос на внутренний туризм после закрытия границ возрос в несколько раз. Соответственно, вырос спрос и на гостиницы, так как гостиничный и туристический бизнесы тесно взаимосвязаны. Гостиничное хозяйство занимает ведущее место в индустрии туризма, поскольку качество мест проживания и соответствующее обслуживание оказывают решающее влияние на уровень туристского сервиса [3]. Поэтому для поддержания достойного уровня предоставляемого сервиса гостиницам следует осуществлять контроль за качеством предоставляемых услуг и не допускать недовольства постояльцев, ведь отзывы гостей, являются лучшим способом привлечения туристов.

В настоящее время достаточно быстрыми темпами развиваются различные системы бронирования и сайты гостиниц, на которых гости имеют возможность поделиться своими впечатлениями от проведённого времени в гостиничном комплексе, потенциальные гости отеля анализируют все отзывы и исходя из этого выбирают средство размещения, оценка которого выше и статистика отзывов наиболее положительна [14]. В связи с этим гостиничные предприятия должны стараться улучшить свой сервис и поддерживать его на должном уровне, для привлечения гостей и обеспечения комфортного пребывания постояльцев.

Гостиница представляет собой имущественный комплекс, предназначенный для предоставления услуг. Для обеспечения работы в гостиницах используют организационную структуру, состоящую из служб, которые взаимосвязаны между собой. Организацию управления всеми

службами и контроль соблюдения установленных норм и правил осуществляет административно-управленческая служба. Обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, барах, кафе и организацию банкетов служба питания. Административно-хозяйственная служба обеспечивает обслуживание туристов в номерах и занимается поддержанием необходимого санитарного состояния гостиницы. Анализом результатов хозяйственной и финансовой деятельности гостиницы занимается финансовая служба. Инженерно-техническая служба создает условия для функционирования санитарно-технического оборудования, электрических устройств. Также в зависимости от размеров гостиницы и предоставляемых ею услуг могут быть и другие службы, такие как: коммерческая служба, служба безопасности, служба бронирования и т.д. Функции каждой из служб являются важными для обеспечения бесперебойной работы гостиницы и предоставления услуг на высоком уровне.

Одним из основных критериев, которым руководствуются потенциальные постояльцы, является чистота жилых номеров и общественных помещений. Поэтому владельцам гостиниц следует уделять особое внимание контролю за работой хозяйственной службы. Ведь от качественного выполнения своих должностных обязанностей, работников этой службы, зависит вернется ли постоялец снова.

В индустрии гостеприимства встречаются всевозможные наименования службы, занимающейся уборкой, поддержанием санитарно-гигиенического состояния, а также формированием ассортиментного ряда услуг номерного фонда и общественных помещений, качественного состояния постельных, а также иных принадлежностей. Ранее подобные службы назывались: «служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы», «служба горничных», «служба гостиничного хозяйства», «служба эксплуатации номерного фонда», «поэтажная служба», и проч. Также достаточно часто при описании структуры гостиницы данное подразделение может именоваться как «административно-хозяйственная служба» (АХС) [25].

Основным назначением административно-хозяйственной службы является обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, а также оказание бытовых услуг постояльцам и контроль за оснащённостью номера. Независимо от размеров, категории и типа ни одно гостиничное предприятие не может существовать без административно-хозяйственной службы. Возглавляет службу, чаще всего, руководитель-женщина. Эта должность может быть названа по-разному: руководитель хозяйственной службы, заведующая поэтажной службой, начальник службы гостиничного хозяйства, управляющая поэтажно-хозяйственной службой, менеджер службы горничных и т.д. [29].

Независимо от того, как называется служба, в гостинице она выполняет основную миссию гостиницы как средства размещения, то есть создает условия ночлега, отдыха, гигиены и всех иных аспектов пребывания постояльцев [25].

Главная задача службы заключается в поддержании должного состояния и чистоты всех жилых, а также общественных помещений гостиницы, в предоставлении постояльцам дополнительных услуг, которые соответствуют категории гостиничного предприятия. Сотрудники службы обслуживают постояльцев в номерах, поддерживают необходимые санитарно-гигиенические условия в общественных местах, ресторанах, служебных помещениях, оказывают различные бытовые услуги [16].

По числу занятых в службе сотрудников служба занимает первое место, так как именно там процент работающих может достигать 50% от числа всех работников отеля. Возглавляет ее, профессионал со специальным образованием и высоким уровнем практической подготовки [2].

В связи с тем, что роль административно-хозяйственной службы имеет большое значение для работы всего гостиничного комплекса, важно правильно организовать работу, распределить обязанности и организовать контроль за выполнением должностных обязанностей. Для этого гостиничные

предприятия используют организационную структуру, представленную на рисунке 1 [12].

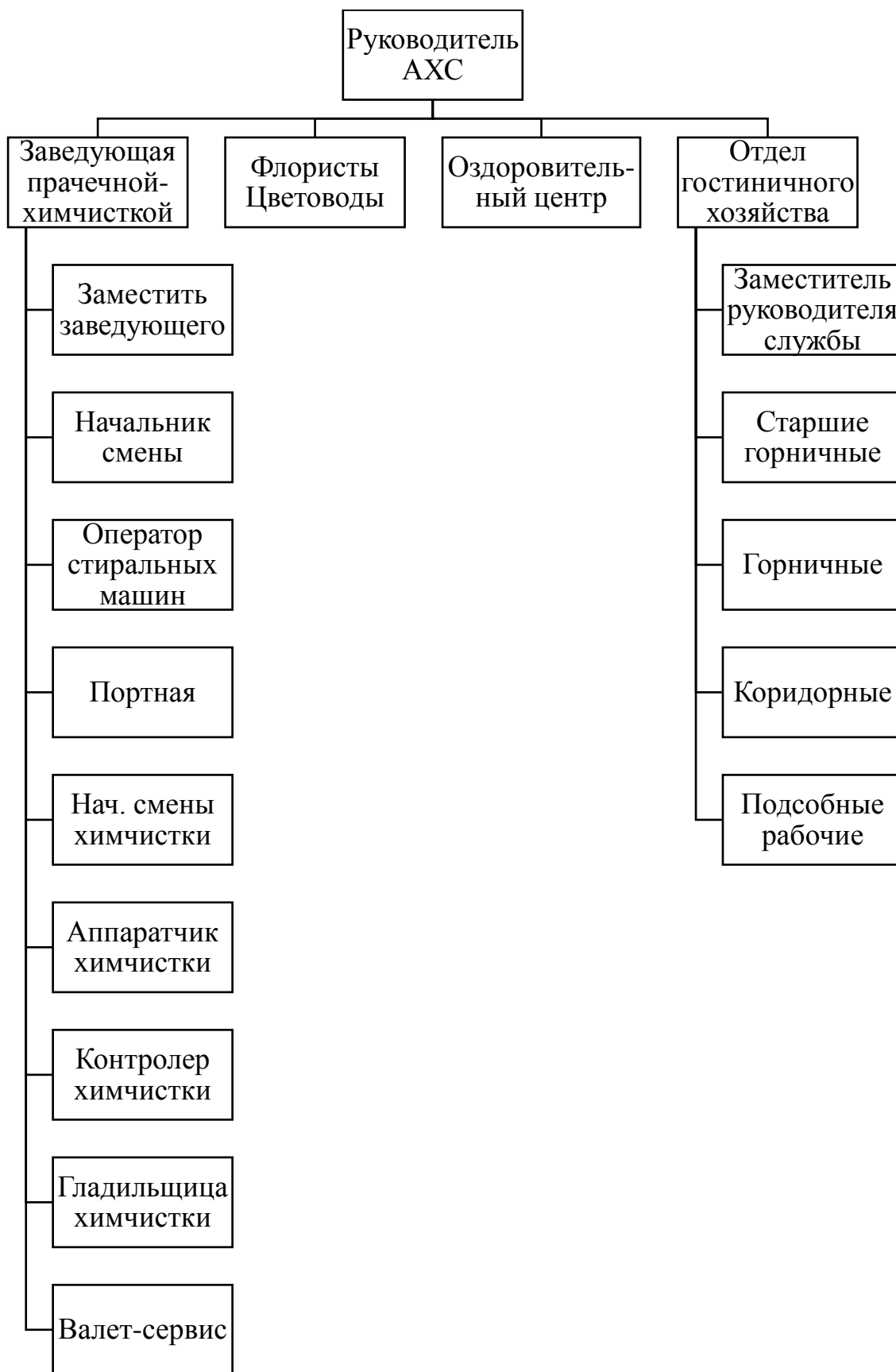


Рисунок 1 – Типовая структура АХС гостиницы

Большую ценность для гостиничного предприятия представляют работники административно-хозяйственной службы. Сотрудникам необходим большой объем знаний и умений, а также возможность применения всего этого на практике.

Управляющий службой имеет такой же высокий статус, как и руководители остальных служб отеля.

Надежность и честность основные качества, которыми необходимо обладать персоналу административно-хозяйственной службы. Ведь он имеет непосредственный доступ к личным вещам постояльцев, проживающих в номерах [13]. Работа в данном подразделении может служить отличной стартовой площадкой для продвижения по служебной лестнице и в этом плане выгодно отличается других более мелких по численности персонала подразделений гостиничного предприятия [29].

Значимость данного подразделения для предприятия очень трудно переоценить, так как чистота или ее отсутствие в гостинице бросается постояльцу в глаза в первую очередь. В первые 120 секунд у гостя складывается впечатление об отеле, и очень важно чтобы оно было положительным [30]. Ведь в числе требований к гостинице чистота и порядок стоят у постояльцев на первом месте. Поэтому важно не допустить, чтобы у гостя сложилось отрицательное впечатление об отеле, ведь как известно, первое впечатление – самое важное.

Руководитель административно-хозяйственного отдела, в большинстве случаев, подчиняется непосредственно директору гостиницы, в больших гостиничных комплексах, заместителю директора. В большинстве гостиниц к руководителям хозяйственного подразделения предъявляются следующие требования:

- образование – высшее профильное;
- опыт работы по специальности не менее 5 лет;
- знание языков – свободное владение английским языком, знание других приветствуется;

- владение применяемыми в гостинице компьютерными программами.

Также руководитель этой службы должен обладать необходимым объемом знаний в области планирования материального снабжения, управления персоналом, а также быть готовым решить любую конфликтную ситуацию, возникающую как внутри коллектива, так и при работе с постояльцами [26]. Требовательность, ответственность, пунктуальность, коммуникабельность, большая работоспособность, организаторские способности – все это качества, которыми должен обладать руководитель службы.

Должностными обязанностями руководителя административно-хозяйственной службы:

- решение вопросов, связанных с контролем и улучшением качества работы подразделения;
- осуществление руководства службой в соответствии с корпоративной политикой предприятия;
- создание максимально комфортной атмосферы для гостей отеля;

Если рассматривать более подробно, то в обязанности руководителя административно-хозяйственной службы входит:

1. Контроль чистоты и оснащенности в жилых комнатах и общественных помещениях отеля.

2. Решение вопросов, связанных с приемом на работу, обучением, мотивацией, поддержкой сотрудников отдела; контроль, анализ и оценка работы персонала, отстранение от работы и увольнение в необходимых случаях.

3. Контроль составления и выполнение графиков выхода на работу персонала службы. Составление и контроль графиков на отпуск персонала службы.

4. Осуществление своевременной инвентаризации основных средств, постельного белья, униформы с целью экономии.

5. Ежедневный контроль процедур выдачи и приема служебных ключей с целью сохранности имущества постояльцев и собственности отеля.

6. Своевременное осуществление заявки на необходимые для работы материалы, обеспечение наличия необходимых запасов и контроль уровня материальных издержек. Осуществление закупок строго в соответствии с бюджетом.

7. Контроль подготовки и оформления номеров для VIP-персон, а также других помещений для проведения банкетов, конференций и прочих мероприятий, запланированных в гостинице.

8. Планирование ежегодного бюджета, который включает:

- закупку белья, униформы, предметов индивидуального пользования для гостей;
- закупку оборудования для ухода за полами;
- закупку моющих препаратов и средств для прачечной-химчистки;
- закупку матрасов, покрывал, подушек, материала для абажуров, зеркал, предметов мебели.

9. Выполнение иных поручений по указанию руководства, которые соответствуют его компетенции и необходимы в связи с возникшей производственной ситуацией [25].

Руководитель административно-хозяйственной службы работает по традиционному 8-часовому графику. Однако нельзя исключать переработки, связанные с выходом на работу по производственной необходимости в выходные дни, это связано с тем, что чаще всего служба работает круглосуточно. Также нельзя исключать вызовы из отпуска по экстренным ситуациям.

Окруженным заботой и вниманием постоялец себя чувствует во многом именно из-за усилий сотрудников административно-хозяйственной службы. Внутреннее пространство оказывает определенное влияние на формирование духовного мира человека, воздействует на его чувства [5]. Поэтому важно поддерживать чистоту и порядок в гостинице.

Работа горничной является для гостя очень важной, ведь именно от ее качественного исполнения гость чувствует себя комфортно.

Наблюдательность является еще одним важным качеством для сотрудника хозяйственной службы, в особенности для горничной и уборщика общественных помещений. Это качество важно для того, чтобы выявлять подозрительных людей; замечать нестандартные и неадекватные поступки и действия постояльцев, и при возникновении подобных ситуаций сообщать в службу безопасности гостиницы или своему непосредственному руководителю.

К деятельности службы предъявляется большое количество стандартов, так как чистота в гостинице влияет не только на имидж отеля, но и на здоровье постояльцев. Стандарты гостиницы – это требования, установленные отелем или брендами, которые предъявляются к продукту и услугам. Площади жилых номеров и общественных помещений, размер кроватей, качество и количество постельного белья и полотенец, оснащенность набором гостеприимства и информационными материалами так можно перечислять долго, однако – это основные стандарты, которыми руководствуются гостиницы [25].

1.2 Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы

Управляющий службы составляет график работы персонала и организует смены таким образом, чтобы обеспечить требуемую укомплектованность персонала, контролирует присутствие сотрудников на работе, заполняет платежную ведомость для последующего начисления заработной платы сотрудникам [31]. В платежной ведомости указывается вся информация о рабочем времени сотрудников, а именно рабочие дни, дни отгулов или выходных, дни очередного отпуска, дни дополнительного оплачиваемого отпуска или отпуска без содержания и другие важные

пункты. Необходимо строго соблюдать трудовое законодательство при заполнении платежной ведомости, также необходимо находится в тесном контакте с отделом кадров и бухгалтерией.

В основные обязанности сотрудников административно-хозяйственной службы входят:

- поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях;
- осуществление подготовки номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам;
- организация работы, связанной с хранением, учетом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием;
- предоставление услуг мини-бара (в некоторых отелях данная функция возложена на штат поэтажного персонала, в других отелях эта работа осуществляется силами персонала службы организации питания) [15].

Основной задачей руководителя хозяйственной службы является необходимость разделения гостиницы на сектора, иногда деление происходит по этажам, составление плана их уборки рациональное распределение персонала по этим объектам. От правильно деления гостиницы зависит эффективность и качество работы персонала [1].

Очень важно в работе данной службы учитывать, что загрузка гостиницы неравномерна. Поэтому необходимо ежедневно проводить анализ загрузки гостиницы и контроль за выездом постояльцев и при возникновении необходимости вносить корректировки в работу службы. В дни большой загрузки гостиничного предприятия большую часть персонала следует занимать работой, которая связана с уборкой жилых номеров. А в те дни, когда загрузка минимальна необходимо наоборот уделить внимание общественным помещениям, осуществление уборки в которых является сложным в периоды большой загрузки гостиницы.

Планы работы административно-хозяйственной службы могут меняться не только в течение рабочей недели, но даже в течение одного

рабочего дня, поэтому важно чтобы руководитель и персонал могли оперативно решать возникающие вопросы, быть способными заменить сотрудника или отправить дополнительного. Но даже несмотря на это, в гостиницах придерживаются фиксированных рабочих графиков персонала административно-хозяйственной службы [25].

Графики выхода на работу должны быть составлены своевременно, так как для человека важно понимать, в какие дни он будет занят работой, и сможет запланировать свое свободное время правильно. Составить график, подходящий каждому сотруднику очень сложно, в связи с тем, что необходимо комбинировать и чередовать не только позиции служащих, но и время их выхода на работу, выходные дни.

Необходимо учитывать предпочтения и пожелания сотрудников при составлении графиков рабочего времени и очередных отпусков [29]. Однако все просьбы сотрудников невозможно удовлетворить. Поэтому необходимо также руководствоваться производственной необходимостью и интересами предприятия. Предоставить всем сотрудникам отпуск в летнее время невозможно, так как большинство гостиниц работают круглогодично.

Бывает, что среди персонала службы возникает необходимость поменяться сменами друг с другом или выходными днями. Такие замены возможны только при наличии письменного заявления, своевременно составленного данными сотрудниками на имя руководителя службы.

В офисе, который часто является рабочим местом руководителя вывешиваются графики выхода на работу.

Ежедневные 5-минутные совещания коллектива службы проводятся именно в офисе. Задания по уборке номерного фонда, общественных, хозяйственных и иных помещений гостиницы получают горничные и уборщицы в офисе. Служебные ключи, рабочая документация, архивные документы, также хранятся в офисе. Все служебные телефонные разговоры и обмен информацией с сотрудниками других служб осуществляется в офисе [22].

В офисе всегда должен находиться сотрудник, который сможет решить все возникающие ситуации или перенаправить к более компетентному сотруднику.

Сообщать какую-либо информацию о работе или гостях отеля работнику офиса хозяйственной службы запрещается. К такой информации относится:

- информацию о постояльцах, проживающих в отеле;
- графики работы персонала и руководителя службы;
- домашние адреса и телефоны сотрудников.


Позвонившему в офис службы, постороннему лицу, никогда не ответят на вопрос, проживает в данной гостинице господин «Х», а также в каком номере остановился гость, как поздно он возвращается [29].

Уборщики помещений занимаются поддержанием чистоты в общественных зонах гостиницы. Для проведения уборки в общественных помещениях гостинице необходимо тщательно подбирать инвентарь и оборудование. Основным оборудованием для уборки холлов и коридоров являются полумоечные машины, они могут быть разнообразными в зависимости от размеров гостиницы, количества персонала, условий работы. Современные компании по уборке предлагают большой ассортимент полумоечных машин, одна из таких представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Полумоечная машина Lavor Sprinter

Критерии	Характеристика
Вид полумоечной машины	сетевая
Объем бака чистой воды, л	2,8
Объем бака грязной воды, л	5,6
Ширина щетки, мм	220
Ширина всасывающей балки, м	320
Напряжение, В	220
Производительность	200
Привод	механический
Давление на щетку, кг	7
Габариты, см	116x40x36
Вес, кг	13
Уровень шума, Дб	68
Производитель	Lavor Pro

Окончание таблицы 1

Критерии	Характеристика
Фото	
Цена, руб.	79 990

Поломоечные машины являются очень удобными, однако не все гостиницы используют их при уборке. Некоторые гостиницы продолжают использовать для мытья полов уборочные тележки, оснащенные ведрами и швабрами.

В начале рабочей смены горничные получают персональные задания и ключи, а затем приступают к работе. Перед началом уборки, горничная проверят комплектацию тележки и только в случае, если в ней есть все необходимо, горничная может приступить к уборке.

Тележка горничной, является очень важным оборудование, ведь от правильно подобранной тележки зависит, скорость и удобство уборки.

Критерии, которыми необходимо руководствоваться, при выборе тележки горничной:

- количество этажей в гостинице;
- наличие или отсутствие лифта;
- количество занятого персонала на смене одновременно;
- масштаб гостиницы, чем больше номеров, тем вместительней тележка;
- тележка не должна выглядеть перегруженной, и наоборот слишком легкой, так как в этом случае горничная столкнется с неудобством при передвижении [9].

Последовательность уборки номерного фонда в большинстве гостиниц следующая:

1. Производится уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой «Просьба убрать мой номер».

2. Уборка в свободных, забронированных, ожидающих гостей номерах, а также в номерах, временно не эксплуатируемых по какой-либо причине (стоящих на ремонте).

3. Уборка номера после выезда постояльцев.

4. Уборка в номерах, занятых гостями.

Очередность вызвана большим рядом причин. В первом случае желание постояльца является законом для гостиницы, поэтому в начале производится уборка номеров на которых висит табличка «Просьба убрать мой номер». В связи с большой конкуренцией на рынке все гостиницы предпочитают в кратчайший срок исполнить все просьбы постояльцев.

Уборку такого номера желательно осуществлять в максимально короткий срок (не более 20 минут), поскольку гости часто вывешивают такую табличку, покидая номер на непродолжительное время (например, уходя на завтрак) и возвращаясь, хотят увидеть свою комнату уже прибранной. Чтобы не создавать неудобство проживающему, в случае если он отлучался ненадолго, такую уборку рациональнее поручить двум горничным [25].

Так как проводить уборку номеров в которых проживают гости производить в начале смены горничной рано, то затем убираются свободные, забронированные, номера «под заезд». В свободных номерах горничная ежедневно обязана: проветривать, протирать пыль, проверять исправность всех приборов. После этого во всех санитарных приборах необходимо спустить воду и насухо вытереть их. Это делается для увеличения срока службы приборов, так как если длительное время не использовать санитарные приборы, они пересыхают, а это приводит к дополнительным затратам на покупку новой техники.

Далее горничные приступают к уборке номеров, освободившихся в ночное время, ранее утреннее время и на текущий момент [29]. После того как гость выехал обязательно меняют набор гостеприимства, раскладывают новые информационные материалы и буклеты, проводят полную замену постельного белья и полотенец. Также если были выявлены неисправности или повреждения техники, есть специальный журнал, куда необходимо внести соответствующую запись.

Когда гости покинули номера, горничные начинают заниматься уборкой номерного фонда. До 16:00 должны быть убраны жилые номера, так как чаще всего в это время гости возвращаются в номер.

Уборки, осуществляющиеся в гостинице, подразделяются на:

1. Текущая уборка жилых номеров.
2. Уборка номеров после выезда гостей.
3. Промежуточная уборка номеров (вечерний сервис; уборка в номерах, занятых VIP-персонами; дополнительная уборка, по просьбе клиентов).
4. Генеральная уборка [2].

Текущая уборка жилых номеров, предполагает, что горничные убирают номера в отсутствие проживающих, за исключением случаев, когда в номере находится больной или с личного разрешения, проживающего в его присутствии в удобное для него время. Для случаев, когда уборка в номере не требуется в гостиницах предусмотрены специальные таблички. Таблички вывешиваются проживающими на ручке двери номера со стороны коридора, чтобы горничная могла их увидеть.

Задача горничной заключается в том, чтобы убрать все номера, отмеченные в ее персональном задании.

Гостиница сама выбирает, как производить уборку номеров, на ручках дверей которых висит табличка «Просьба не беспокоить». В одних гостиницах такие номера не убирают до 14 часов. Если к этому времени табличка не снята, то супервайзер или старшая горничная обязаны:

1. Позвонить в номер.

2. Если постоялец в номере взял трубку, поприветствовать гостя; назвать его по имени, предварительно сверив его имя; представиться.

3. Спросить об удобном для него времени уборки номера.

4. Подождать ответа, поблагодарить гостя.

Дальнейшие действия горничной зависят от ответа гостя, в случае отказа от уборки, горничная продолжает уборку номеров в соответствии со своим персональным заданием.

В случае, если гость находится в номере во время уборки горничная должна поприветствовать его и поинтересоваться, хочет он, чтобы его номер был убран сейчас или позже [29].

Горничные должны быть подготовлены соответствующим образом к уборке в жилых номерах, так как во время осуществления работы они могут сталкиваться с постояльцами отеля. Для этого горничным вместе с персональным заданием следует выдавать информацию о постояльцах, которая может понадобится им при работе, а именно: имена, национальность, пол проживающих обслуживаемых ею номеров. Персонал должен быть подготовлен к тому, чтобы, при необходимости, произнести имя гостя и поприветствовать его на понятном ему языке.

Номер при уборке должен оставаться открытым, поэтому для того, чтобы не допустить проникновение в номер горничная должна тележкой перекрыть вход, чтобы не допустить кражу. Ведь гостиница отвечает, как хранитель за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу [24].

Кражи для гостиничного предприятия являются большим ударом по репутации. Так как гости, с которым такое произошло не только не вернуться в гостиницу, которая не может гарантировать сохранность их личных вещей, но и поделятся впечатлениями о своем пребывании с друзьями и знакомыми, которые вероятнее всего также не захотят пользоваться услугами этой гостиницы.

Во время уборки горничная должна знать свой график перемещения. Классический принцип, которого придерживаются горничные – «от чистого – к грязному; сверху – вниз». Уборка номера должна производиться в строгом соответствии с санитарными нормами, так как от соблюдения этих норм зависит не только качество уборки, но и здоровье постояльцев [25].

Очень важным при уборке номеров является правильный выбор тележки горничной. В зависимости от класса гостиницы, количества номеров и особенностей организации уборки в номерах можно подобрать для горничных наиболее удобной комплектации.

Тележка для горничных с мешками для белья является самым популярным и функциональным вариантом, так как позволяет предоставить клиенту в номере максимальный сервис во время уборки.

В зависимости от размеров имеющегося пространства для хранения инвентаря, может использоваться тележка со шторками или компактная разборная тележка для горничных. Большое значение при выборе тележек имеют колеса, необходимо выбирать тележки с широкими прорезиненными колесами, так как они обеспечивают тихое и беспрепятственное перемещение тележки по гостинице.

Современные тележки для горничных обладают большим функционалом. Гостиницы, различного класса, могут подобрать для себя идеальную тележку, исходя из требований и норм уборки номерного фонда. Производитель тележек для горничных 5Star предлагает гостиницам тележки различной комплектации, стоимости и размеров. Ассортимент продукции представлен их на сайте. Сравнение современных видов тележек, представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Сравнение современных тележек горничных

Критерий\Модель	Тележка НМ7337	Тележка НМ7308А	Тележка НМ7321А
Размер (ДхШхВ)	930*460*1110 мм	1480*460*1140 мм	1440*540*1370 мм
Вес	37 кг	45 кг	60 кг
Количество мешков	1	2	2
Количество полок	4	4	4

Окончание таблицы 2

Критерий\Модель	Тележка НМ7337	Тележка НМ7308А	Тележка НМ7321А
Фото			
Цена	36 300 руб.	47 100 руб.	75 900 руб.

Тележки для горничных с мешками для белья является самым популярным и функциональным вариантом, так как позволяет предоставить постояльцу в номере максимальный сервис во время уборки.

Тележка для горничных с корзинами позволяет аккуратно собирать использованные полотенца и другой текстиль из номеров [4].

Помимо тележек, при уборке номерного фонда горничная пользуется уборочной техникой, позволяющей ускорять процесс уборки. Пылесосы, предназначенные для различных видов уборки, являются очень важной техникой и требуют тщательного подбора. Интернет-магазин Химтех предлагает большой ассортимент уборочной техники, пылесосы для профессиональной уборки представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Профессиональные пылесосы для уборки номерного фонда

Критерий\Модель	Пылесос Numatic PSP 180-11	Пылесос Numatic Henry HVR 200-11	Ранцевый пылесос YP 1/5 Backpack
Производитель	Numatic International	Numatic International	IPC
Масса	5,2 кг	6,6 кг	4.8 кг
Размер (ДхШхВ)	34х34х34	34х36х37	24х24х49
Мощность двигателя	620 Вт	620 Вт	800 Вт
Диапазон чистки	26,8 м	26,8 м	26 м
Объем бака	8 л	9 л	5 л
Уровень шума	64 Дб	62 Дб	57 Дб
Длина кабеля	10 м	10 м	15 м
Цена	18 290 руб.	21 310 руб.	15 523 руб.

Выбор пылесосов для уборки номерного фонда велик и позволяет гостинице подобрать технику, идеально подходящую для уборки нужных помещений.

Для проверки работы всех светильников, находящихся в номере горничной необходимо в начале уборки включить все лампы. Затем для того чтобы проветрить в номере открыть шторы и окно (если позволяют погодные условия). Далее для облегчения дальнейшей работы целесообразно смочить сантехническое оборудование в ванной и нанести на него моющие и чистящие средства.

Затем необходимо выбросить содержимое всех мусорных и пепельниц в мешок для мусора. Вычищая пепельницу, горничная должна внимательно посмотреть ее содержимое, так как гость случайно мог оставить в ней ценные вещи. Для предотвращения возгорания мусора при выбрасывании мусора из пепельницы необходимо залить ее водой.

По окончании уборки мусорные корзины опустошаются, промываются, на дно корзины кладется салфетка или пластиковый мешок. Пепельницы, после удаления из них мусора, промывают и протирают насухо. Пепельницы расставляются только в номера для курящих гостей, чаще всего на столе, на комод и на туалетном столике в ванной комнате.

Следующим этапом в текущей уборке номера является уборка постелей. Очередность, периодичность и частота смены постельного белья зависит от категории гостиницы [17].

График смены постельного белья и полотенец в гостиницах закреплен документально и представлен в таблице 4.

Таблица 4 – График смены постельного белья в российских гостиницах

Требование	Категория гостиницы				
	*	**	***	****	*****
Смена постельного белья:					
- один раз в пять дней	+				
- один раз в три дня		+	+		
- один раз в два дня				+	
- ежедневно (по просьбе)					+
Смена полотенец:					
- один раз в три дня	+	+			
- ежедневно			+	+	+

В начале работы с грязным бельем персонал обязан надеть специальные перчатки, марлевые повязки и резиновые фартуки.

Использованное белье нужно снять с кровати и убрать грязные полотенца из ванной, при этом проверив, ничего ли не пропало.

Использованное постельное белье и полотенца горничная складывает в специальный мешок для грязного белья, находящийся на рабочей тележке, чаще всего мешки располагаются на специальных крючках по бокам тележки.

Подушки, одеяло, покрывало должны быть временно сложены па кресло, диван или стул и ни в коем случае не на пол. Перед тем как застилать постель чистым бельем, горничная должна снять фартук, марлевую повязку, перчатки и сложить их в специальный мешок, а затем тщательно продезинфицировать руки специальным антибактериальным составом [29].

Затем горничная приступает к удалению пыли и загрязнений с мебели. Такую работу целесообразнее проводить уборку по кругу. Пыль удаляется сначала влажной замшевой или кожаной салфеткой, затем сухой матерчатой [2]. В настоящее время представлено большое количество салфеток, и каждое предприятие может подобрать подходящее для себя. Лучше всего покупать наборы, так как они изначально предназначены для уборки в комплексе.

Приступая к уборке ванной комнаты, горничная вновь надевает резиновые перчатки, прорезиненный фартук и защитную марлевую повязку. Раковина промывается специальным средством с дезинфицирующим компонентом, затем насухо протирается. На плитке не должно быть следов мыльной пены, следов от высохшей воды. Ванная комната является наиболее важной зоной уборки в гостиничном номере, так как именно там в большинстве случаев существует вероятность размножения различных бактерий.

В заключение уборки гостиничного номера горничная освежает воздух в номере, используя различные дезодорирующие средства с приятным и ненавязчивым ароматом или вовсе без запаха. Затем она выключает свет. По

окончании уборки все предметы, предназначенные для уборки, горничной необходимо забрать с собой.

1.3 Операционные стандарты административно-хозяйственной службы и контроль их исполнения

Административно-хозяйственная служба – одна из наиболее жестко регламентированных подразделений гостиницы. Для каждой должности здесь предусмотрены четкие инструкции [29]. Около 30 минут должна составлять уборка занятого номера. Уборка пустующего номера с ванной должна занимать не более 7 минут. Приблизительно 15 номеров убирает горничная за смену. В связи ограниченностью времени для уборки для гостиницы очень важным является правильно подобранный инвентарь. Главное на что следует обращать внимание – это тележка для горничных. Выбор тележек сейчас огромен, однако большинство из них являются весьма габаритными. Поэтому для небольших гостиниц оптимальным решением может стать сумка-тележка, которая занимает минимум пространства, компактная, маневренная и очень вместительная [4].

Подробнейшие инструкции разработаны для уборки всех помещений гостиницы [23].

Инструкция по уборке номера:

1. Постучать в дверь номера 3 раза, убедившись в отсутствии гостя, открыть дверь номера.
2. Открыть окно, убрать мусор.
3. Убрать постель, собрать грязное белье, застелить свежее, вымыть руки.
4. Вымыть посуду, перевернуть вверх дном, накрыть полотенцем.
5. Убрать санузел, двигаться от чистых поверхностей к грязным.
6. Закрыть окно и произвести уборку пыли, двигаться сверху вниз.
7. Уборка пола: сначала он подметается, а затем производится уборка пылесосом.

В зависимости от размера номера, количества комнат в нем и оснащенности на уборку отводится около 20-30 минут. Качество уборки номеров контролируется старшей гостиничной, супервайзером или специальным контролером. Для проверяющих существуют специальные инструкции о порядке инспекции.

Также в гостиницах осуществляется генеральная уборка. В рамках этого мероприятия проводят влажную уборку помещений, тщательную очистку полов, удаление пятен, а также мытье всех поверхностей санузла с использованием дезинфицирующих средств. Если комплектация номера предусматривает наличие бытовой техники, обязательно проводят ее проверку на предмет исправности [6]. Мебель, расположенную в номерах отеля, вместе с текстилем и ковровыми покрытиями также очищают во время генеральной уборки.

Для удобства выполнения генеральной уборки номерного фонда и других помещений гостиничного предприятия, некоторые компании предлагают тележки особой комплектации, которая позволяет использовать тележки максимально эффективно, учитывая масштаб уборки [4].

Немаловажным среди требований к безопасности постояльцев, является наличие маркировки на уборочном инвентаре. Наиболее удобной для сотрудников службы является цветная маркировка, в ней нет четких указаний о выборе цветовой гаммы, каждая организация имеет возможность самостоятельно разработать простую систему маркировки инвентаря. Также на предприятиях может применяться буквенная маркировка, ее также каждое предприятие вправе выбрать индивидуально.

Маркировка уборочного инвентаря должна быть несложной и удобной для сотрудников предприятия. Сотрудники должны запомнить маркировку и легко разграничивать инвентарь и различные моющие средства по зонам. Так как уборочный инвентарь требует регулярной замены, то следует помнить, что новый инвентарь необходимо маркировать, как только он поступает на предприятие и не допускать его использование без маркировки.

Супервайзеры или старшие горничные осуществляют проверку качества работы с периодичностью, установленной внутренним распорядком гостиницы. В идеале эта проверка должна осуществляться ежедневно.

За покупку и качество моющих средств, которыми осуществляется уборка также занимается административно-хозяйственная служба [10]. В гостиницах уборка помещений производится практически круглые сутки, поэтому безопасность моющих средств является очень важным критерием.

Кроме уборки жилых номеров на административно-хозяйственную службу возложена уборка холлов, коридоров, помещений ресторанов. Эту работу осуществляет специальный персонал, уборщики общественных помещений, с использованием наиболее «сильной» и мощной техники, чем та, которая предназначена для уборки номеров.

Целью всех уборочных работ является не только поддержание привлекательного имиджа гостиничного предприятия. Кроме чистоты административно-хозяйственная служба гостиницы отвечает за создание уюта в номере. Сегодня в штате отелей нередко встречаются такие профессии как: флористы, ландшафтные дизайнеры, специалисты по ароматам [11].

В административно-хозяйственную службу гостиницы также могут входит прачечная, бюро забытых вещей, оздоровительный центр, а также дизайнеры и флористы. Белье, которое сдается в прачечную пересчитывается, когда оператор комнаты бытовых услуг получает его и по возвращению его постояльцу.

В течение 3 месяцев в гостинице хранятся вещи, забытые постояльцем. Однако в гостинице может существовать свой порядок хранения забытых вещей.

Проверка номерного фонда и состояния убранных номеров должна осуществляется супервайзерами гостиницы. Любые недостатки, выявленные при проверке необходимо сразу же устранить или поручить их устранение другому сотруднику. В идеале все номера гостиницы ежедневно должны

проверяться супервайзерами. Исключения могут составлять лишь номера, в которых на момент проверки находятся гости. В этом случае супервайзер ограничивается вопросом к гостям: «Все ли у Вас в порядке в номере?» или «Вас все устраивает в уборке номера?».

В некоторых высококлассных гостиницах стандарты допускают осуществление выборочной проверки номеров, подготовленных к ночному отдыху проживающих. Такая уборка называется вечерний сервис.

В течение смены супервайзеры должны осуществлять контроль соблюдения горничными:

- санитарно-гигиенических норм;
- требований технологий работы;
- последовательности уборки;
- требований стандартов уборки [7].

В соответствии с тем порядком осуществлялась уборка лучше всего проводить и контроль качества. Однако в некоторых случаях супервайзерам приходится отступать от заведенных правил в связи с возникающими непредвиденными ситуациями или другой возникшей неотложной работой.

Персональные задания являются рабочими документами не только для горничных, но и для супервайзеров. Задача супервайзера проверить оснащенность номера набором гостеприимства, информационными материалами и буклетами, а также оценить качество проведенной горничной уборки.

Пометки различного характера может делать супервайзер в своем персональном задании. В рабочий документ супервайзер вносит всевозможные дополнительные просьбы и пожелания гостей. Часть информации супервайзерами 1-й смены будет передана супервайзерам 2-й (вечерней) смены [29].

Устранить обнаруженные несоответствия в наборе гостеприимства супервайзер может либо сам, либо попросить горничную устранить недочет. Если в уборке номера есть существенные недостатки, то супервайзер просит

горничную вернуться и доделать работу. Об этом супервайзер оповещает горничную в корректной форме устно или делает необходимые записи в персональном задании горничной [25]. Сведения о состоянии номерного фонда супервайзеры записывают по окончании проверки. Персональные задания супервайзеры по окончании смены сдают, а также предоставляют сведения о проделанной работе своему руководителю [11].

На основании всего изложенного, можно сделать вывод о том, что основной задачей хозяйственной службы является поддержание чистоты в жилых номерах и общественных помещениях гостиничного предприятия, а также осуществление контроля за состоянием прилегающих к гостинице территорий. Административно-хозяйственная служба всегда должна находиться в тесном контакте со всеми службами гостиничного предприятия, и в особенности с инженерно-технической службой, со службой приема и размещения, а также со службой бронирования.

Административно-хозяйственная служба – это основная служба в гостиничном предприятии любой категории и поэтому ее значимость нельзя недооценивать. Так как постояльцы гостиниц в течении всего времени проживания сталкиваются с итогом работы данной службы. От санитарного состояния жилых номеров зависит весь процесс обслуживания постояльцев отеля. Поэтому гостиничные предприятия должны постоянно совершенствовать деятельность работников службы, а также усовершенствование оборудования, используемого для уборки помещений. Выполнение этих пунктов является важным для привлечения большего количества новых постояльцев и удержания постоянных гостей.

Раздел 2, 3 - изъят

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день индустрия гостеприимства является отраслью с высоким уровнем конкуренции. Связано это с появлением большого количества гостиничных предприятий. Новые концепции формируются с целью максимально полного удовлетворения потребностей определенных групп потребителей.

Предприятия создаются, однако многие из них, не выдержав конкуренции через некоторое время выходит из бизнеса. В гостиничном хозяйстве «сервис», означает систему мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих самые разнообразные бытовые, хозяйственные и культурные запросы гостей. И с каждым годом эти запросы и требования к услугам повышаются. И чем выше культура и качество услуг обслуживания гостей, – тем выше имидж гостиницы, тем привлекательнее она для гостей и, что не менее важно для бизнеса, – тем успешнее материальное процветание отеля.

В результате проведенного анализа административно-хозяйственного отдела гостиницы «Полет» были выявлены направления, в которых можно провести улучшения для облегчения уборки номерного фонда, а также для повышения имиджа отеля и привлечения новых постояльцев. Для осуществления улучшений были предложены мероприятия по совершенствованию деятельности административно-хозяйственного отдела.

Было рекомендовано произвести закупку новых более функциональных тележек для горничных. Использовать при уборке не отдельные наименования моющих средств, а комплексные системы, направленные на более качественную уборку помещений. Предложенная закупка продукции для оснащения номеров, позволит гостинице создать свой фирменный стиль, который значительно повысит имидж гостиницы. Автоматизация работы горничных позволит получать и контролировать работу удаленно, а также составлять отчеты о деятельности отдела.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Агаева, Н. Ю. Формирование системы управления трудовым потенциалом в индустрии гостеприимства / Н. Ю. Агаева, А. Н. Веретенников // Азимут научных исследований: экономика и управление. – 2017. – Т. 6. – № 4(21). – С. 66-70.

2. Быстров, С.А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров // - 1. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2022. - 432 с. Режим доступа: <https://libproxy.bik.sfu-kras.ru:2083/read?id=391793>

3. Воднева, В. С. Развитие гостиничного бизнеса в России в современных условиях / В. С. Воднева // Инвестиции, градостроительство, недвижимость как драйверы социально-экономического развития территории и повышения качества жизни населения : Материалы XI Международной научно-практической конференции. В 2-х частях, Томск, 02–04 марта 2021 года / Под редакцией Т.Ю. Овсянниковой, И.Р. Салагор. – Томск: Томский государственный архитектурно-строительный университет, 2021. – С. 661-666.

4. Вороничева, Л.В., Технология уборки номеров отеля / Л.В. Вороничева // Гостиничное дело. - 2021. - № 7. - С. 29-31.

5. Гавриленко, В.Н. Оценка уровня комфортности в гостиничном деле [Электронный ресурс] / В.Н. Гавриленко // Фундаментальные и прикладные исследования в современном мире. – 2015. – № 11-1. – С. 93-95. – Режим доступа: https://libproxy.bik.sfu-kras.ru:2866/download/elibrary_24398618_69492013.pdf

6. ГОСТ Р 51870-2014 Услуги профессиональной уборки - клининговые услуги. Общие технические условия = Professional cleaning services - cleaning services. General specifications. – Введ. 2015-07-01. – М.: Стандартинформ, 2020.

7. ГОСТ Р 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу = Services of accommodation facilities. General

requirements to the maintenance staff. – Введ. 2013-01-01. – М.: Стандартиформ, 2020.

8. Дмитриева, Н.В. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева // – Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. – 352 с.

9. Ермакова, Е. Е. Практика функционирования хозяйственной службы: зарубежный и отечественный опыт / Е. Е. Ермакова // Сервис plus. – 2015. – Т. 9. – № 4. – С. 10-16.

10. Катеринич, О. А. Современные концепции организации деятельности, связанной с уборкой помещений / О. А. Катеринич, Т. В. Степанова // Аллея науки. – 2019. – Т. 2. – № 4(31). – С. 216-219.

11. Корягина, Е. В. Организация гостиничного дела : практикум для бакалавров / Е. В. Корягина // - Сочи : СГУ, 2017. - 28 с.

12. Кудрина, Д. А. Формирование организационной структуры гостиничного предприятия / Д. А. Кудрина, Е. В. Морозова // Молодая наука : Сборник научных трудов научно-практической конференции для студентов и молодых ученых/, Евпатория, 19–20 октября 2018 года / Под редакцией Н.Г. Гончарова. – Евпатория: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство Типография «Ариал», 2018. – С. 64-65.

13. Лебеденко, М. А. Обслуживающий персонал гостиницы и требования к его квалификации / М. А. Лебеденко // Туристский сезон 2021: проблемы и перспективы : Материалы научно-практического on-line форума, Севастополь, 02 апреля 2021 года / Под научной редакцией И.С. Кусова, Н.В. Шабалиной, Р.Р. Тимиргалеевой. – Майкоп: ООО "Электронные издательские технологии", 2021. – С. 131-134.

14. Лозовая, Е. А. Особенности организации работы административно-хозяйственной службы гостиницы / Е. А. Лозовая // Наука и образование в условиях мировой нестабильности: проблемы, новые этапы развития: Материалы II международной научно-практической конференции, Ростов-на-

Дону, 30 апреля 2022 года. – г. Ростов-на-Дону: Общество с ограниченной ответственностью "Манускрипт", 2022. – С. 335-337.

15. Минина, Е. А. Разработка и внедрение программы повышения эффективности деятельности службы хозяйственного обеспечения и обслуживания / Е. А. Минина, Н. В. Сиротюк // Научное обеспечение процессов реформирования социально-экономических отношений в условиях глобальных трансформаций: Сборник научных трудов по результатам Международной научно-практической конференции, Симферополь, 07–09 ноября 2018 года / Ответственный редактор В.В. Трофимова. – Симферополь: Общество с ограниченной ответственностью «Издательство Типография «Ариал», 2018. – С. 102-111.

16. Никифорова, А. А. Особенности организации внутренней среды гостиничного предприятия / А. А. Никифорова, С. Бабаева // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2016. – № 1-7. – С. 213-218.

17. Об утверждении Положения о классификации гостиниц: Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1860 [Электронный ресурс] 2020. 01.18. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368948/

18. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 (с изменениями и дополнениями от 1 апреля 2021 г.) [Электронный ресурс] 2021. 01.04. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/?

19. Официальный сайт гостиницы «Полет» <http://www.hotelpolet.ru/>

20. Официальный сайт профессиональных дезинфицирующих средств для бизнеса <https://septolit.ru/>

21. Официальный сайт профессиональной химии <https://grass-rus.ru/>

22. Радыгина, Е.Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие / Е.Г., Радыгина // – Екатеринбург : УрГПУ, 2017. – 95 с.

23. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела: Учебное пособие [Текст] / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Л.Э. Глаголева, Е.А. Высотина // – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 352 с.

24. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс Российской Федерации : ГК : текст с изменениями и дополнениями на 16 апреля 2022 года : [принят Государственной думой 21 октября 1994 года]. – Москва, Кремль, 2022 – 51-ФЗ. Режим доступа: <https://base.garant.ru/10164072/a8e8e6ff1871f1df96177f435f419df3/>

25. Семеркова, Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова // ; Пензенский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 320 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>

26. Слепцова, Е. В. Персонал как одна из составляющих гостиничного продукта / Е. В. Слепцова, К. Г. Семенихина // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2017. – № 7. – С. 64-68.

27. Сысова, Е. Л. Возможности карьерного роста и профессионального развития в гостиничных организациях / Е. Л. Сысова, В. А. Мусоян // Вестник индустрии гостеприимства : международный научный сборник. – Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2018. – С. 35-43

28. Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика [Текст] : учебник для прикладного бакалавриата по экономическим направлениям и специальностям / Т. Л. Тимохина // ; Рос. гос. гуманитар. ун-т.- Москва : Юрайт, 2016. - 336 с.

29. Черняева, В. А. Сущность кадровой политики и её роль в управлении персоналом гостиничного предприятия / В. А. Черняева //

Сборник трудов магистров - 2019 : Сборник статей. – Москва : Московская международная академия, 2019. – С. 350-356.

30. Шапкин, О.Ю. Проектирование общественного пространства отеля / О.Ю. Шапкин // - (Архитектура и дизайн). - Текст : непосредственный // Гостиничное дело. - 2021. - № 7. - С. 40-42.

31. Эсекеева, А. А. Современные модели структуры управления в гостиничном бизнесе / А. А. Эсекеева, З. А. Сыдыкова // Вестник Кыргызского государственного университета строительства, транспорта и архитектуры им. Н.Исанова. – 2018. – № 1(59). – С. 183-188.

ПРИЛОЖЕНИЕ А-Г изъяты

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

 М. Д. Батраев

подпись инициалы, фамилия

« 14 » 06 2022 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело

код и наименование направления подготовки


43.03.03.02.01 Ресторанное дело

код и наименование профиля подготовки

Анализ деятельности административно-хозяйственной службы и пути её
совершенствования на примере гостиницы «Полет»

тема

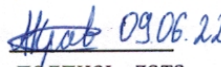
Руководитель


подпись, дата

доцент, канд.техн.наук А.М. Тимофеева

должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник


подпись, дата

А.И. Кравцова

инициалы, фамилия

Нормоконтролер


подпись, дата

А.М. Тимофеева

инициалы, фамилия

Красноярск 2022