

АННОТАЦИЯ

В дипломной работе «Номерной фонд гостиницы и пути его совершенствования (на примере гостиничного предприятия московского региона «Марко Поло Пресня)» рассмотрен широкий круг вопросов, связанных с деятельностью поэтажно-хозяйственной службы названного гостиничного предприятия: изучены и рассмотрены теоретические аспекты деятельности поэтажно-хозяйственной службы, нормы труда и расчет заработной платы горничных, применяемые технологии уборки номерного фонда, рассмотрена возможность использования методов аудита качества услуг в деятельности поэтажно-хозяйственной службы.

На основе выявленных существующих недостатков в работе службы, предложены мероприятия по совершенствованию ее деятельности.

Общее количество страниц с приложением 89.

Ключевые слова: номерной фонд, горничная, уборка гостиничных номеров, фонд заработной платы

SUMMARY

In the degree project «The Rooms Division of hotel and a way of its improvement (on an example of the hotel enterprise of the Moscow region «Marco Polo Presnya)» is considered a wide range of the questions connected with activity of Housekeeping service of the called hotel enterprise: theoretical aspects of activity of Housekeeping Department, norm of work and calculation of a salary of the room maids, applied technologies of cleaning of a number of rooms are studied and considered, possibility of use of methods of audit of quality of services in activity of Housekeeping Department is considered.

On the basis of the revealed existing shortcomings of service work, actions for improvement of its activity are offered.

Total of pages with the appendix 89.

Keywords: number of rooms, maid, cleaning of hotel rooms, wages fund