

## 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

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	2
<b>Глава 1. Теоретические аспекты функционирования поэтажно-хозяйственной (административно-хозяйственной) службы гостиничного предприятия.....</b>	<b>5</b>
1.1 Место в структуре гостиницы и основные задачи Службы управления номерным фондом и Поэтажно – хозяйственной службы.....	5
1.2 Вопросы качества предоставления услуг в сфере эксплуатации номерного фонда.....	24
1.3 Обобщенные требования по эксплуатации номерного фонда.....	36
<b>Глава 2. Анализ текущей деятельности по управлению номерным фондом реализуемой в гостинице «Марко Поло Пресня».....</b>	<b>40</b>
2.1 Характеристика гостиничного предприятия «Марко Поло Пресня».....	40
2.2 Деятельность поэтажно – хозяйственной службы в гостинице «Марко Поло Пресня» .....	61
2.3 .....	Расчет
норм труда и заработной платы горничных.....	76
2.4 Ассортимент и технологии пользования чистящими средствами и уборочным инвентарем.....	85
2.5 Нормы поведения работников поэтажно-хозяйственной службы .....	88
<b>Глава 3. Разработка предложений по усовершенствованию работы поэтажно-хозяйственной службы гостиницы «Марко Поло Пресня».....</b>	<b>91</b>
3.1 Исследование эффективности функционирования действующей системы управления номерным фондом гостиницы «Марко Поло Пресня».....	91
3.2 Предложения по совершенствованию штатной численности поэтажно-хозяйственной службы в гостинице «Марко Поло Пресня».....	95
3.3 Предложения по введению системы аудита качества гостиничных	