

	<p style="text-align: center;">МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ</p> <p style="text-align: center;">краевое государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Красноярский колледж сферы услуг и предпринимательства»</p>
---	---

Группа ГСД 21-113
Специальность 43.02.14

Отчет защитил с оценкой

“ _____ ”

ОТЧЕТ

по учебной по профилю специальности практике

Место прохождения практики: Гостиница «Виталина», Красноярский край, г.
Лесосибирск, 5-Й микрорайон 27Б .

УП 23 43.02.14 1013

Выполнил

Филипенко В.Л.

Руководитель практики
от организации

Серебряков.В. А.

Руководитель практики
от колледжа

Глущенко Н.В.

Оценка руководителя
практики от организации

2023

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Раздел 1.Подготовка и организация работы горничной.....	4
1.1.Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.	
1.2.Должностые обязанности горничной.....	4
1.3.Подготовка и организация работы горничной.....	4
Раздел 2.Технология уборки номеров,помещений общего пользования и административных помещений.....	7
2.1. УБОРКА ЗАБРОНИРОВАННЫХ НОМЕРОВ.....	9
2.2.УБОРКА ПОСЛЕ ВЫЕЗДА ГОСТЯ.....	9
2.3.ТЕКУЩАЯ ЕЖЕДНЕВНАЯ УБОРКА НОМЕРОВ.....	9
2.4. УБОРКА ОБЩЕСТВЕННЫХ ПОМЕЩЕНИЙ.....	9
2.5. УБОРКА САМУЗЛОВ ОБЩЕСТВЕННОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ.....	9
2.6. ГЕНЕРАЛЬНАЯ УБОРКА ПОМЕЩЕНИЙ.....	9
2.7.ЗАВЕРШЕНИЕ УБОРКИ.....	9
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	10

ВВЕДЕНИЕ.

Гостиница-это предприятие,которое работает в непрерывном режиме обслуживания,к нему предъявляют высокие санитарные требования,средство размещение должно быть чистым.Это требует огромного,повседневного труда горничных.Это одна из важнейших служб любого отеля. Поэтому важно знать, как лучше организовать и проводить работы по благоустройству и уборке, обеспечению чистоты в гостиничном хозяйстве. От состояния номерного фонда зависит весь процесс обслуживания клиентов. Каким бы высоким не было качество обслуживания, при плохой организации уборки номеров и неудовлетворительном их состоянии теряется необходимый эффект.Быстрые темпы роста и постоянное совершенствование индустрии гостеприимства хорошо известны. Являясь частью сферы обслуживания в экономике страны, индустрия гостеприимства представляет собой один из наиболее быстро развивающихся секторов экономики. Однако очень немногим предприятиям и даже целым компаниям удаётся вести дело так, что им можно даже позавидовать. Успех деятельности предприятия во многом зависит от тщательно продуманной организационной структуры предприятия, хорошо разработанного плана действий. Важное место в индустрии занимает гостиничный бизнес, широкий и разнообразный характер которого охватывает и элементы, связанные с ним секторов индустрии, например питание, отдых и развлечения, и т. д. Соответственно гостиничный бизнес демонстрирует более широкую и разнообразную организационную структуру, чем другие секторы индустрии.

Раздел 1. Подготовка и организация работы горничной.

1.1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.

В гостиничном бизнесе встречаются различные виды уборок и поддержание чистоты в номерах, постельных и других принадлежностей. Роль этого раздела огромна - так как чистота или её отсутствие часто бросаются гостю в глаза. Ведь чистота номера, удобства кровати, гигиеническое состояние ванной комнаты и санузлов. Именно работу горничной гость видит ежедневно и намного чаще чем работу другого персонала в гостинице. Стандарты – это требования, установленные отелем или брендами, которые предъявляются к продукту и услугам. К ним относятся: площади гостевых номеров, размер кровати, количество осветительных приборов с указанием мощности ламп, качество и количество комплектов постельного белья, дизайн и цветовая гамма интерьеров, марка и количество косметической и гигиенической продукции в ванной комнате, оснащённость полотенцами, халатами, тапками и многое другое, что входит в качественный сервис. В гостиничном бизнесе профессия горничной одна из самых востребованных, потому что от идеальной чистоты и порядка зависит имидж гостиницы. Горничная занимается поддержанием гостиничных номеров, санузлов, коридоров, лифтов, и других, закрепленных за ней помещений в чистоте и порядке.

1.2. Должностные обязанности горничной.

Работа в АХС требует больших физических и умственных усилий. Нормы уборки горничной за рабочий день составляют двенадцать-шестнадцать номеров. Эта огромная нагрузка поэтому людям желающим работающим в данной службе нужно понимать, что эта работа связана с грязью, мусором. Так же сотрудник должен пройти медицинский осмотр и не иметь противопоказания по состоянию здоровья, иметь теоритическую и практическую подготовку, пройти инструктаж по технике безопасности и охране труда и получить допуск к самостоятельной работе.

Горничная независимо от классификации и стажа работы раз в шесть месяцев должна пройти повторный инструктаж по охране труда. В случае нарушения горничной требований, то отстранение от работы на 60 календарных дней и прохождение внепланового инструктажа.

В обязанность горничной входит:

1. Знать правила безопасности при уборке и содержании номеров гостиницы, санузлов и других закрепленных помещений.
2. Качественно убирать гостевые и служебные помещения.
3. Работать согласно графику установленному руководителем отдела службы АХС.
4. Бережно относиться к имуществу гостиницы.
5. Поддерживать в чистоте своё рабочее место.
5. Своевременно проходить медицинский осмотр.
6. Соблюдать правило личной гигиены и иметь опрятный внешний вид.
7. Сообщать о поломках и неисправностях руководству гостиницы.
8. Дружелюбно и приветливо относиться к гостям гостиницы.

1.3. Подготовка и организация работы горничной.

Перед началом работы горничная должна надеть спецодежду, спецобувь. Одежда должна быть чистой, соответствующего размера и не стеснять движений.

2. Горничная должна получить список задания у старшей горничной или супервайзера на уборку номеров и видов работы.

3. Горничная должна получить ключи от номеров.

4. Убедиться в наличии всего необходимого в инвентаре. Если в инвентаре недостаточно необходимых средств для уборки, то горничная должна сообщить кастеляшки или супервайзеру.

5. Уклемптовать тележку горничной.

6. Прочитать технику безопасности.

Прежде чем приступать к работе горничной следует проверить состояние убираемого помещения. Если в помещении есть загромождающие предметы, то их нужно убрать. Нужно убедиться в достаточности освещения рабочего места, особенно в тёмное время суток.

Во время работы горничная должна замечать на состояние пола в убираемых помещениях. Горничная должна убирать с пола упавшие осколки посуды (если имеется разбитая посуда, другое стекло), пролитые жидкости. Горничная должна убирать полы, протирать пыль, стены, мыть окна, проветривать помещения, протирать возле электрооборудования. В санузлах и ванной комнате горничной необходимо надеть перчатки, во избежании попадания химических средств. Зеркала в ванной комнате протирать специальным средством, не оставляя разводов. Санузел моется ёршиком, или в ручную. Постельное бельё менять не менее одного раза в неделю. Бельё должно быть чистым и выглаженным.

Раздел 2.Технология уборки номеров,помещений общего пользования и административных помещений.

2.1 УБОРКА ЗАБРОНИРОВАННЫХ НОМЕРОВ

Уборка забронированного номера в гостинице «Виталина» – самый менее затратный вид уборки. Так как уборка производится в номере, в котором ранее была проведена уборка после выезда гостя. Но ввиду долгого простоя, номер нуждается в проведении сухой и влажной уборки.

Уборка забронированного номера производится накануне дня приезда вечером или ночью или в день приезда гостя рано утром.

Объем уборочных работ включает в себя:

- сухую протирку;
- влажную протирку;
- обработку коврового покрытия пылесосом;
- влажную уборку пола.
- Уборка ванной комнаты и санузлах
- Уход за цветами и другими растениями,которые находятся в номере.
- Проветривание бронированного помещения
- Смена постельного белья и заправления кровати.
- Мытьё посуды.
- Вынос мусора(при наличии).

2.2.УБОРКА ПОСЛЕ ВЫЕЗДА ГОСТЯ

Уборка после выезда гостя проводится после расчетного часа и имеет определенную специфику. При уборке после выезда гостя в работу горничной входит обязательная полная замена предметов гостеприимства разового использования и, при необходимости, справочных, информационных и рекламных материалов. Главным результатом такого вида уборки должно стать то, что помещение должно выглядеть безупречно и иметь такой вид, как будто в этом номере до этого никто не жил.

Во время уборки номера после отъезда гостя необходимо убедиться в следующем:

1. В номере ничего не пропало из гостиничного имущества.
2. В номере нет забытых или оставленных гостями вещей.
3. Все техническое оборудование работает исправно.

После этого горничная осуществляет тщательную уборку номера. В первую очередь горничной необходимо проветрить помещение. Далее пристального внимания после отъезда гостей требует постель. Необходимо проверить чистоту на матрасника, поменять постельное белье. Каждый раз во время уборки и, особенно при уборке после выезда гостей следует обращать внимание в порядке ли шторы, нет ли мусора за комодом или шкафом, хорошо ли выдвигаются все ящики, не скрипят ли двери шкафов.

Готовя номер под новый заезд гостей, горничная должна накрыть стаканы, которыми укомплектована ванная комната. Замене также подлежат бумажные салфетки, которые кладутся под стаканы. На дно вымытой, продезинфицированной и насухо вытертой ванны кладется оповещение гостей о том, что данный сантехнический прибор продезинфицирован.

Такие детали должны убеждать гостей в том, что все для них приготовлено с учетом высочайших санитарных и гигиенических стандартов. При уборке номеров после выезда гостей очень важно проверить наличие вешалок для одежды в шкафу.

В конце уборки горничная проверяет комплектацию информационной папки для гостей. Недопустимы мятые, грязные, порванные, с пометками предыдущих гостей бланки и листы.

В случае, если горничная обнаружила забытые гостем вещи, она сообщает об этом супервайзеру. Если гость уже покинул гостиницу, то найденные вещи поступают в административно-хозяйственную службу на хранение. Все находки регистрируются в специальный журнал.

После регистрации забытые вещи помещаются в специальные пакеты соответствующих размеров, к которым приклеивается небольшая карточка с информацией, перенесенной из журнала регистрации забытых вещей:

1. регистрационный номер
2. имя гостя
3. место, где была найдена вещь
4. наименование вещи
5. имя человека, нашедшего вещь
6. примечания
7. подпись менеджера или супервайзера.

Данные карточки помогают систематизировать поиск забытых вещей.

2.3 ТЕКУЩАЯ ЕЖЕДНЕВНАЯ УБОРКА НОМЕРОВ

Особенность проведения текущей уборки номера заключается в том, что в номере находятся личные вещи гостей, что в некоторой степени затрудняет процесс уборки, так как их нельзя трогать и перемещать. Основным принципом проведения текущей уборки заключается в том, что номер нужно убирать от чистого к грязному, по часовой стрелке, сверху вниз. Этот принцип необходим для того, чтобы ни одна деталь в номере не осталась не убранной.

Текущая уборка номера состоит из следующих этапов:

- проветривание комнаты;
- уборка и мытье посуды. Горничная должна тщательно вымыть посуду, которой укомплектован номер и выставить ее по стандарту (рисунок 1).



Рисунок 1 Стандарт комплектации номера посудой

- Уборка кроватей. Смена постельного белья производится один раз в три дня. Горничная снимает постельное белье с кровати. Использованное белье горничная складывает в мешок, предназначенный для грязного белья, который крепится к тележке горничной. Все постельные принадлежности (подушки, одеяла и др.) временно складывается на какую-либо поверхность, например на стол, кресло, диван. Перед работой с чистым бельем горничная снимает фартук, перчатки и дезинфицирует руки специальным составом. Застылая постель горничная должна убедиться в том, что белье чистое и хорошо выглаженное. Горничная должна полностью ликвидировать волосы, мелкие ворсинки, пух на белье (рисунок 2).



Рисунок 2 – Образец заправленной кровати.

Удаление пыли и загрязнений с мебели. Горничная удаляет пыль и загрязнения с мебели не пропуская ни одного предмета, проводя уборку по кругу. Пыль удаляется со всех вертикальных и горизонтальных поверхностей мебели и оборудования номера. Важен также и тот факт, что до отъезда гостя нельзя ничего выбрасывать, мусором является только то, что выброшено гостем в мусорную корзину.

- Чистка ковровых покрытий и уборка пола. Затем горничная приступает к уборке ковровых покрытий. Горничная пылесосит ковровое покрытие с самого удаленного от входа угла и постепенно продвигается к входу. После уборки санитарного узла горничная моет пол в коридоре. В завершении текущей уборки горничная обращает внимание на наличие информационной папки для гостей, наличие всех необходимых предметов для проживания: вешалки, халат (рисунок 3), набор средств индивидуальной гигиены.



Необходимые аксессуары номера в гостинице «Виталина»

- Уборка санитарного узла. Приступая к уборке санитарного узла, горничная вновь надевает резиновые перчатки и прорезиненный фартук. Производя уборку, горничная придерживается следующего порядка:

- Уборка навесной полки и зеркала. Зеркало должно быть кристально чистым. Необходимо аккуратно обращаться с косметическими принадлежностями гостя, расставлять и раскладывать их после уборки на прежние места. Категорически запрещено трогать, рассматривать ювелирные украшения гостей.

- Уборка кафельной плитки на стенах. На плитке не должно оставаться следов мыльной пены и следов от высохшей воды.

- Уборка раковины. Раковина должна быть промыта специальным средством с дезинфицирующим раствором, затем насухо протерта. Краны должны быть натерты до блеска, не содержать загрязнений, отпечатков пальцев, следов от высохшей воды.



- Уборка душевой кабины. Необходимо удалить загрязнения из стока, почистить стены и дверь душевой кабины, все протереть насухо (рисунок 4).

Рисунок 4 – Образец чистого санитарного узла

Унитаз – последний сантехнический прибор, который подлежит уборке. Внутренние стенки унитаза горничная прочищает специальным моющим составом, используя ершик. Внешние поверхности унитаза также обрабатываются специальным дезинфицирующим раствором. После уборки крышка унитаза должна быть закрыта.

- После этого санитарный узел комплектуется чистыми полотенцами, продукцией индивидуального пользования (рисунок 5).



Рисунок 5 – Продукция индивидуального пользования в гостинице
«Виталина»

- В заключении уборки горничная освежает воздух в номере и делает отметку в персональном задании о готовности номера.

2.4.УБОРКА ОБЩЕСТВЕННЫХ ПОМЕЩЕНИЙ

Помимо уборки номеров горничные в гостевом доме «Енисей» ежедневно проводят уборку общественных зон и административных помещений.

Общественные зоны убираются рано утром, по причине того, что в это время поток гостей значительно снижен. Задача горничной при уборке общественных зон следующие:

- уборка мусора;
- удаление пыли с мебели и оборудования;
- влажная уборка пола.

Уборка общественных зон охватывает следующие элементы:

- проветривание помещений;
- чистка и мытье плинтусов;
- вынос мусора, мытье мусорных корзин, вставку полиэтиленовых пакетов;
- уборка пыли и загрязнений с мебели;
- чистка ножек кресел, столов и стульев;
- вакуумная чистка мягкой мебели;
- уборка пыли и загрязнений с оконных рам и подоконников;
- чистка и мытье светильников;

При генеральной уборке (проводится один раз в месяц) общественных зон к вышеперечисленным этапам относятся:

- удаление пыли с потолка, влажная уборка стен;
- удаление пыли и чистка радиаторов, плинтусов, вентиляционных решеток, карнизов;
- мытье дверных блоков;
- стирка штор и занавесок;
- чистка и химчистка ковровых покрытий;
- глубокая чистка полов.

При уборке общественных зон горничной необходимо соблюдать дополнительные правила безопасности, например, не оставлять без присмотра чистящие и моющие средства, инвентарь и оборудование. При влажной протирке пола ставить специальные таблички, с предупреждением того, что пол мокрый. Перечисленные действия необходимы для обеспечения безопасности проживающих.

Административные помещения гостевого дома оборудованы компьютерной и офисной техникой и канцелярским оборудованием. Этот факт требует особого внимания при проведении уборочных работ, так как на всей технике скапливается специфическая грязь, трудность для уборки представляют многочисленные недоступные или труднодоступные места, электрические провода и наличие документов. Уборка в административных помещениях производится ежедневно. Объем работ включает в себя: уборку пола, открытых поверхностей, уборка мусора. Горничная не затрагивает уборку столов и ящиков, за их чистоту ответственны сотрудники Back Office.

2.5. УБОРКА САМУЗЛОВ ОБЩЕСТВЕННОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

К чистоте санитарных узлов общего пользования предъявляются самые высокие гигиенические требования, так как в них, как и в других санитарных помещениях, есть вероятность появления микробов, которые могут стать источником распространения инфекций. Микроорганизмы, опасные для здоровья, встречаются преимущественно в тех местах, где происходит непосредственный контакт сантехнического оборудования с кожей. Это сидение унитаза, кнопка спуска воды, ершик для унитаза, ручки дверей и зоны вокруг них, дозатор мыла, краны и смесители, держатель для туалетной бумаги, диспенсер для салфеток и так далее.

При уборке санитарного узла общего пользования горничная также следует принципу от чистого к грязному. Поэтому начинает уборку с зеркала, туалетного столика, раковины, керамической плитки, поверхности всего санитарного оборудования.

После горничная приступает к уборке санитарных кабин (стены и двери), унитазов, керамических плит рядом с ними. Горничная тщательно протирает ручки, крючки, бумагодержатели, емкости для мусора и пол.

После проведения работ горничная делает отметку в графике уборки санитарного узла.



2.6. ГЕНЕРАЛЬНАЯ УБОРКА ПОМЕЩЕНИЙ

Генеральная уборка в гостевом доме проводится в общественных зонах и в номерах. Этапы и сроки проведения генеральной уборки в общественных зонах отражены в разделе 4.

Генеральная уборка – это уборка, при которой охватываются такие элементы номера, которые не затрагиваются при ежедневной уборке. Генеральная уборка в номерах производится один раз в 14 дней, исключение составляет периоды, когда спрос на номера повышается и загрузка номерного фонда долгое время составляет 100%, поэтому генеральная уборка проводится реже.

Основные задачи генеральной уборки, следующие:

- проведение комплексной тщательной уборки с применением уборочного инвентаря, машин, химических средств;
- проведение уборку тех предметов и труднодоступных мест гостевого номера, которые не подвергаются ежедневной уборке;
- проведение защитной уборки поверхностей;
- осуществление частичного косметический ремонт в номере;
- проведение необходимых ремонтных и профилактических работ различных коммуникационных систем.

Процедура организации генеральной уборки номера:

1. Согласовать с администратором дату проведения генеральной уборки номера. Выяснить, нет ли острой необходимости в данном типе номеров, которые предполагают вывести на генеральную уборку. Этот вопрос выясняют накануне планируемой уборки.

2. Изменить статус номера.

3. Горничная осматривает номер, дает заявки в инженерную службу на неисправности, поломки. Это могут быть работы по подкраске стен, подклейке обоев. При необходимости следует зашпаклевать и подкрасить сколы на деревянных поверхностях (косяки дверей, мебель и т.д.). Затем в

номер приглашают сотрудников инженерной службы для проведения профилактических работ и проверки работы электроприборов, сантехнического оборудования (например, напор воды в кранах), систем вентиляции и кондиционирования воздуха (меняют фильтры);

4. Снять покрывало, постельное белье, наматрасник, одеяло, подушки, шторы. Сдать все в прачечную для стирки, хичистки.

5. Убрать из номера полотенца, индивидуальную косметику, рекламную продукцию. Настольные лампы, картины, мусорные корзины на время уборки комнаты можно оставить в ванной комнате. Они будут мешать уборочным работам.

6. Подготовить все необходимые чистые и моющие средства, оборудование и инвентарь.

Процедура уборки комнаты:

- Сначала протирают потолок, моют люстру. Затем всю мебель сдвигают к центру комнаты. Это позволит протереть всю поверхность стен и вымыть плинтуса. Тщательно протирают внешние и внутренние поверхности мебели, телевизор. При наличии очень сильного загрязнения и следов царапин на деревянных поверхностях мебели, следует применить влажную уборку с использованием специальных полиролей или жидкого мебельного воска. Далее моют полы вдоль стен и расставляют мебель на свои места. Чистят матрас.

- Затем чистят текстильную обивку мягкой мебели (с учетом материала обивки). При необходимости моют окна. По санитарным нормам их следует мыть не реже двух раз в год (весной и осенью). Тщательно протирают влажной салфеткой входные и межкомнатные двери. Застилают постель чистым бельем. Электроприборы, картины, корзины для мусора, чистые пепельницы возвращают в комнату. Рекламную продукцию раскладывают в номере в соответствии со стандартом. В завершении уборки комнаты чистят ковер (пол). Для продления срока службы пола и

восстановления его блеска на него наносят защитное покрытие. Далее переходят к уборке ванной комнаты.

Процедура уборки ванной комнаты:

- Приступая к уборке ванной комнаты, горничная должна надеть резиновые перчатки и фартук.

- Начинает горничная уборку с мытья потолка и стен. Швы между кафельными плитками чистят специальным парогенератором или щеткой. Затем горничная чистит вентиляционную решетку, протирает осветительные приборы, стеклянную полочку, зеркало. Затем тщательно моют чистящими и дезинфицирующими средствами раковину, душевую кабину, унитаз. Натирают до блеска все никелированные поверхности. Затем горничная моет пол, вешает чистые полотенца и расставляет косметические средства. Напоследок освежается воздух в комнате. После этого администратор проводит оценку качества проведенной генеральной уборки и меняет статус номера.

2.7 .Завершение Уборки.

В конце рабочей смены горничная отчитывается администратору гостиницы об окончании уборки номеров,сдаёт график выполненной и невыполненной работы.После наводит порядок на своём рабочем месте и сдаёт смену .

Заключение.

В ходе проведения практики были закреплены теоретические и практические навыки в области гостиничной индустрии, и приведены следующие выводы:

Гостиничный комплекс является важным элементом в социальной сфере, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и, соответственно, росте жизненного уровня населения. Высокий и соответствующий стандартам категории отеля уровень приёма гостей это результат работы всей команды сотрудников гостиницы. Сочетание высокого профессионализма персонала, ориентированность на интересы клиентов, что выражается в постоянном учете запросов гостей и желании их удовлетворить, в качестве предоставляемых услуг, введение разумных инноваций, все это обеспечивает стабильность доходов гостиницы.

Список использованной литературы.

Основные источники:

- 1.Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.
- 2.Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
- 3.Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. – Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
- 4.Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – Москва : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
- 5.Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Вотинцева. – Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. – 299 с.
- 6.Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 177 с.
- 7.Гостиничное дело : словарь / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
- 8.Гостиничное дело : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.
- 9.Гостиничное хозяйство. Hotelwesen : учебное пособие / сост. Н. П. Алексеева. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 344 с.
- 10.Гостиничный менеджмент : учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 352 с.

Интернет-ресурсы:

- Горничная-** Горничная: обязанности, условия труда, уровень зарплаты (kedu.ru)
- Гостиница — Википедия (wikipedia.org)