

УДК 330
DOI: 10.26140/anie-2021-1003-0033



АЛГОРИТМ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ В КЛИНИНГОВОЙ КОМПАНИИ

© Автор(ы) 2021

ORCID: 0000-0002-4849-6821

ДОРОТОВ Павел Александрович, психолог, директор клининговой компании, специалист
ИП Доротов П.А.

(115580, Россия, Москва, Ореховый бульвар 51, e-mail: dor.pavel @spbu.su)

Аннотация. Цель: Рассмотреть процесс построения системы управления в клининговой компании. Методы: в процессе исследования использован метод анализа методологических основ профессиональной деятельности управляющего состава клининговой компании. Исследование опирается на синергетический принцип изучения системы управления, а также используется метод системного анализа. Результаты: Грамотно выстроенная система управления клининговой компании является залогом ее процветания. Правильно построить систему управления – значит лучше и эффективнее использовать ресурсы, контролировать качество и оперативно исправлять недостатки в работе, иметь возможность постоянно развивать и улучшать свой бизнес, а не сидеть или носиться с ним как с больным ребенком. Правильно подобранный и нанятый менеджер по клинингу умеет правильно организовать работу и поддержать отличную атмосферу в коллективе. Научная новизна в рамках статьи рассматриваются основные стандарты работы клининговой компании в образовательных учреждениях; система, методы и формы работы клининговой компании в образовательном учреждении, а также учитываются ее особенности функционирования. Рассмотрены особенности формирования бизнес процессов клининговой компании с точки зрения наилучшей оптимизации. Практическая значимость: основные положения и выводы статьи могут быть использованы в практической деятельности клининговой компании при формировании системы управления.

Ключевые слова: инвентарь для уборки, решение проблем, персонал, оборудование для уборки, клининг, уборка, школа, рабочий процесс, клининговая компания.

ALGORITHM FOR BUILDING A MANAGEMENT SYSTEM IN A CLEANING COMPANY

© The Author(s) 2021

DOROTOV Pavel Alexandrovich, psychologist, Director of the cleaning company, specialist
IP Dorotov P.A.

(115580, Russia, Moscow, Orekhovy Boulevard 51, e-mail: dor.pavel @spbu.su)

Abstract. Purpose: To consider the process of building a management system in a cleaning company. Methods: in the course of the study, the method of analyzing the methodological foundations of the professional activity of the management staff of the cleaning company was used. The research is based on the synergetic principle of studying the management system, and also uses the method of system analysis. Results: A well-built management system of a cleaning company is the key to its prosperity. To build a proper management system means to use resources better and more efficiently, to control the quality and promptly correct shortcomings in the work, to be able to constantly develop and improve your business, and not to sit or run around with it like a sick child. A properly selected and hired cleaning manager knows how to properly organize the work and maintain a great atmosphere in the team. Scientific novelty the article discusses the main standards of the cleaning company in educational institutions; the system, methods and forms of work of a cleaning company in an educational institution, as well as its functioning features are taken into account. The features of the formation of business processes of a cleaning company from the point of view of the best optimization are considered. Practical significance: the main provisions and conclusions of the article can be used in the practical activities of a cleaning company in the formation of a management system.

Keywords: cleaning equipment, problem solving, staff, cleaning equipment, cleaning, cleaning, school, workflow, cleaning company.

ВВЕДЕНИЕ

Постановка проблемы в общем виде и ее связь с важными научными и практическими задачами. В настоящее время, как отмечается многими учеными (Володин Н.Л. [1], Колядин Г. [2], Ищенко С.Д., Кузнецов В.И. [3] и др.) основные стандарты работы клининговой компании требуют значительной модернизации. Технологическое развитие обусловило повышение стандартов управленческого персонала, развитие персонала является одной из важнейших задач клининговой компании.

Анализ последних исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты этой проблемы и на которых основывается автор; выделение неразрешенных ранее частей общей проблемы.

В условиях современной рыночной экономики, интенсивного формирования предпринимательства, модернизации национального сектора кардинально трансформируется содержание координационных, административных и социально-экономических взаимоотношений, как в концепции государственного регулирования, так и в управлении на уровне отдельной компании. Формирование корпоративных форматов регулирования, трансформация психологии менеджеров, стиля экономического поведения и их переоценивание собственной значимости и места в экономической системе вызывают интерес, основанный на доктрине и практике прогрессивного управления бизнесом.

В условиях социально-экономической нестабильности, изменение обменного курса, рост цен на товары,

повышают роль и значение ключевых показателей в деятельности компании, так как конкуренция вынуждает менеджеров более активно изучать информацию для принятия административных решений, направленных на преодоление рынка и укрепление позиций компании.

Управление – это непрерывный и целенаправленный процесс воздействия субъекта регулирования на объект регулирования, сосредоточенный на изменении статуса объекта и / или субъектов (в том числе самих себя) по предварительно установленному плану. Этот формат представляет собой деятельность по приведению объективного процесса к субъективно выбранной цели. Адекватность заложена в исходных положениях каждого менеджмента.

Управление организацией включает в себя, в самом общем виде:

- выявление определенной цели, к которой стремится клининговая компания;
- разработку соответствующих программ деятельности по достижению цели организации;
- деятельность по реализации разработанных программ и достижению поставленной цели.

Каждому административному процессу характерны отличительные черты:

- неизбежность формирования и функционирования полной системы;
- целенаправленное воздействие на систему, итогом которого делается приобретение упорядоченности взаимоотношений и связей, способных реализовывать по-

ставленные задачи;

- присутствие субъекта и объекта управления в качестве непосредственных участников управления;
- сведения в качестве ключевого связывающего звена между участниками управления;
- присутствие иерархии в устройстве регулирования (компоненты, подсистемы, системы, области, регионы и т.п.);
- применение самых разнообразных форматов подчинения объекта регулирования субъекту управления, в рамках которых применяются различные приемы, способы, технологии и средства управления [4].

Построение эффективной системы управления и разработка стандартов работы клининговой компании должно быть направлено не только на получение необходимых теоретических знаний, но также и на приобретение положительного опыта. Тесленко И.Б., Кирьянова И.С. [4], считали обязательным разработку стандартов управления в организации с учетом рассмотрения основных бизнес процессов.

Формирование целей статьи. Выявить процесс построения системы управления в клининговой компании.

Постановка задания. Рассмотреть факторы, определяющие процесс формирования системы управления в клининговой компании.

Используемые в исследовании методы, методики и технологии. Метод анализа методологических основ профессиональной деятельности управляющего состава клининговой компании. Исследование опирается на синергетический принцип изучения системы управления, а также используется метод системного анализа [5].

Практическая значимость исследования заключается в способности применения итогов исследования при дальнейшей разработке рекомендаций по повышению эффективности управления клининговой компанией.

МЕТОДОЛОГИЯ

Анализ - это представляемое деление объекта или явления на его компоненты, то есть выделение в нем единичных звеньев, качеств и параметров.

Синтез - это представляемое объединение отдельных составляющих, компонентов и атрибутов в целое. Анализ и синтез прочно сопряжены, они едины в течение познания.

Исключительно в их единстве анализ и синтез предоставляют абсолютное и исчерпывающее постижение реальности. Анализ предоставляет знания об единичных составляющих, а синтез, основанный на результатах анализа, путем объединения этих составляющих предоставляет сведения об объекте в общих чертах. Методология системного подхода к проектированию систем регулирования в клининговой компании дает возможность выдвинуть на первый план конкретную цель работы и комплекс системных задач.

Методологические аспекты анализа и синтеза охватывают стадии, посредством которых:

- Уточнены задачи, установленные менеджером, и определено назначение функции системы.
- Определена подсистема задач, которые надлежит осуществить, чтобы гарантировать максимально удачное достижение цели.
- Определены подсистемы деятельности, обеспечивающие осуществление каждой из задач.
- Определена технология проведения мероприятий, которые обеспечивают разрешение каждой задачи.

РЕЗУЛЬТАТЫ

Изложение материала исследования с обоснованием приобретенных научных результатов.

В последнее время повышенное внимание уделяется клининговым компаниям. Тем не менее, одной из нерешенных задач страны является разрешение трудностей становления предпринимательства в сфере услуг, которые мешают в осуществлении огромных вероятных возможностей предпринимательства в секторе клинингового сервиса. Лучшими специалистами на государственном и региональном уровне в настоящее время интенсивно обсуждают задачи поддержки клининговых компаний в

сфере услуг посредством принятия законодательных и нормативных актов с целью улучшения условий в указанной сфере и развития предпринимательства. Тем не менее, есть проблемы, которые мешают развитию предпринимательской деятельности в клининговом направлении [6].



Рисунок 1 – Модель группирования проблем, которые препятствуют развитию предпринимательства в клининговой компании

Далее анализируются отдельные группы:

1. Неудовлетворительная ресурсная база сформировывается в результате недостаточного доступа хозяйствующих субъектов в сфере услуг к сведениям о присутствующих ресурсах. Ресурсы хозяйствующих субъектов включают экономические, кредитные, инвестиционные и материальные ресурсы. Ограниченный доступ к указанным ресурсам обнаруживается недостаточным изначальным капиталом, сложностью получения кредитных источников. Отсутствуют обязательства, кредитные истории субъектов хозяйствования, государственных (муниципальных) гарантий по обязательствам. Отсутствует инвестиционная помощь и существует высокая арендная плата за промышленное и офисное оборудование, проблемы с их получением. Недостает производственных площадей, соответствующих санитарным нормам и правилам экспозиции компаний и оборудования клининговых компаний. Указанная трудность образуется преимущественно у малых и средних клининговых компаний, на начальном этапе или в течение первых трех лет деятельности. Значимым является расширение деятельности и укрепление собственных позиций в рыночных условиях.

2. Недоразвитость правовой базы – одна из нерешенных проблем, что приводит к отсутствию целостной законодательной базы с целью формирования и поддержки предпринимательской деятельности. Нет присутствия нормативно-правовой документации, регулирующей в настоящее время предпринимательскую деятельность клининговых компаний в государстве и регионах. Однако существующие нормативно-правовые документы несовершенны и в настоящее время не могут разрешить имеющиеся проблемы. В первую очередь, это недостаток гибкости и несовершенство налогового законодательства из-за полного отсутствия реальных налоговых преимуществ в отношении клининговых компаний [7].

3. Трудность с регулированием качеством обслуживания. Качественные показатели предоставляемых услуг и степень обслуживания в сфере услуг ничтожно малы. Из-за неразвитости рыночных взаимоотношений и конкуренции на отдельные варианты услуг нет спроса. Непосредственная связь между услугами и качеством и стоимостью: чем выше качество услуг, тем более высокой является стоимость, и в обратном порядке. Качество – это в первую очередь уровень соответствия системы условиям и надеждам, которые, конечно же, обязаны выполняться независимо от стоимости.

4. Проблема ценовой политики. В государстве (на региональном уровне) существуют ценовые барьеры при получении услуг для граждан со средним и невысоким доходом. Взаимосвязь между ценой и качеством обслуживания обсуждается в пункте выше [8].

5. Недостигаемость информационных ресурсов. Новый век – это столетие компьютеризации, однако в нашем обществе принципы раскрытия и рекламы информации компаниям сферы услуг не реализованы в полной мере,

нет цельной базы информационных ресурсов, нет возможности предоставлять и получать информацию.

6. Проблема нехватки квалифицированных и грамотных кадров. При основании бизнеса у предпринимателей не хватает опыта, появляются трудности с организацией производства и безошибочным рассредоточением собственной ресурсной составляющей. Чтобы стать предпринимателем, требуется располагать обусловленными знаниями правового и экономического направления, которые имеется возможность получить только при наличии доступного и высококачественного образования в государстве, программ повышения квалификации и курсов переподготовки. Растет потребность в высококвалифицированных кадрах, преимущественно рабочих профессий. В условиях недостаточной компетентности персонала не используются прогрессивные технологии или методики. Отсутствует возможность высокоэффективно применять человеческие ресурсы. Помимо всего прочего, задачей организации деятельности клининговой компании представляется формирование оплаты труда и штата сотрудников. Поскольку работа работников сферы обслуживания имеет собственные отличительные черты: высокое нервно-эмоциональное напряжение от работы, так как присутствует неизменный контакт с клиентурой. Важно совмещать разные варианты деятельности и уровень напряженности работы в зависимости от периода [9].

7. Социально-психологические трудности. Сфера услуг – единственный сектор экономики, который предлагает действительные потенциалы для группы социально незащищенного населения, такие как трудоустройство и приобретение набора услуг, требуемых для нормальной жизни. Компании сферы услуг нацелены не только на получение дохода, но и на достижение социальной эффективности.

Развитие сферы услуг, включая клининговые компании, во многом зависит от качества услуг, поэтому отечественные предприятия все большее внимание уделяют увеличению качества предоставляемых услуг. Каждый предприниматель осознает, что качество услуг имеет огромное значение и представляется наиболее эффективным способом удовлетворения потребностей потребителей. Высокое качество предоставляемых услуг помогает достижению стабильного положения в рыночных условиях, увеличению конкурентоспособности компании, обеспечению полной удовлетворенности потребителей и сотрудников предприятия, а также понижению расходов, сопряженных с ликвидацией ошибок в работе [10].

Существующие затруднения, мешающие развитию предпринимательской деятельности в сфере услуг, сгруппированы и представлены в варианте модели. Модель классификации проблем сложна, поскольку выделяются исключительно основополагающие проблемы, и отражает их взаимосвязь, которая оказывает влияние на общий деловой климат в сфере услуг. В частности, выделена проблема управления качеством туристических услуг, которая представлена в виде целостной модели. По этой причине современные проблемы развития предпринимательства в клининговых компаниях остаются актуальными и значимыми [11].

ОБСУЖДЕНИЕ

Современная клининговая компания, если это не стартап и, если это не микропредприятие с количеством сотрудников до 10 человек, так или иначе имеет довольно определенную систему управления, которая предполагает определенную автоматизацию рабочих процессов. Основные рабочие процессы в такого рода компании, это:

- поиск и управление договорами, заказами, взаимодействием с клиентами;
- поиск и управление финансами, административно-хозяйственными нуждами;
- поиск и управление рабочим персоналом, контроль технологического процесса уборки и оперативное управление; сюда же можно отнести взаимодействие с представителями заказчика [12].

У компании, количество сотрудников которой не пре-

вышает 30 человек, бывает достаточно двух административных единиц в управлении. Конечно, с одной стороны, чем больше дифференциация функций и делегирование их большему количеству сотрудников – тем лучше [13].

С другой стороны, – непомерно раздутый штат персонала съедает огромную часть бюджета и не всегда выгоден для компании. Поэтому остановимся пока на двух сотрудниках, которые выполняют функции генерального и финансового директора.

При этом должность генерального директора будет совмещена с должностью менеджера по персоналу, менеджера по рекламе, менеджера по поиску и привлечению клиентов – то есть контрактного управляющего, и, конечно, непосредственно, менеджера по клинингу. А должность финансового директора будет совмещена с должностью менеджера по закупкам, экономиста компании, а также будет дублировать функции менеджера по клинингу [14].

Может показаться, что у генерального директора слишком много обязанностей, с которыми ему одному не справиться – но на самом деле это не так. На деле ситуация выглядит следующим образом и работу стоит строить именно так. Например, если есть годовой заказ на определенный объект по клинингу, допустим это внутренняя уборка административного здания. Что вам понадобится? В первую очередь – это персонал. Персонал может быть нанят как с предыдущего проекта – т.е. сотрудники по уборке, которые уже работали на этом объекте и вынуждены уволиться по причине окончания срока действия договора. Обычно, их контактные данные есть у представителя заказчика, заведующего хозяйством, на вахте, у охранников, или же часто бывает так, что при осмотре объекта, эти сотрудники ещё работают по договорённости с заказчиком, пока компания не приступит к непосредственному исполнению своих обязанностей. Тогда нужно переговорить и выяснить условия, на которых местные клинеры готовы остаться на данном объекте, договориться или найти новых работников, поставить, тех, кто уже есть в компании. На случай поиска персонала, всегда должно быть активное объявление о вакансии, а также возможные пути поиска сотрудников [15].

Что касается путей поиска и привлечения клиентов – то здесь есть два основных способа. Условно их можно разделить на открытый и закрытый. «Открытый» способ привлечения клиентов – это настроенная интернет-реклама, холодные звонки, рассылки коммерческих предложений и пр. «Открытым» мы его называем потому, что клиент здесь приходит сам и работает на тех условиях, которые ему предлагаются. «Закрытый» способ, как и открытый требует определенных специальных знаний и, в общем и целом, сводится к поиску заказов на электронных торговых площадках. Здесь, условия договора прописывает сам заказчик, хотя, не всё так однозначно: есть электронные магазины, где можно выложить своё коммерческое предложение с условиями, как и через объявление, могут обратиться заказчики и работать на предложенных условиях. Либо же, в зависимости от того, по какому закону проводится работа, или же это будет не закон, а просто гражданский кодекс и т.п. – имеется возможность обговорить условия договора с заказчиком [16-20].

Для работы с каждым конкретным клиентом, необходимо выполнять ряд должностных обязанностей, которые сохраняют время, деньги и обеспечивают чистоту. При этом необходимо помнить, что инфляция будет диктовать постоянное требование сотрудников к увеличению заработной платы или ежедневной ставки оплаты – поэтому работы, которые оплачивались в прошлом году по одной стоимости необходимо индексировать, планируя смету расходов на каждый конкретный объект в новом году [21].

Должность финансового директора предполагает поиск и извлечение для бизнеса определенного необходимого объёма денежных средств – которые могут быть получены путём кредитования – потребительский кредит

или кредитные карты. Хороший вариант – это карты Альфа-банка «100 дней без процентов» и карты Тинькофф, которые доступны почти каждому. Эти средства понадобятся для единовременной закупки инвентаря на объект и ежемесячного заказа и оплаты моющих, дезинфицирующих средств и хозяйственных товаров. Путём поиска и «выбивания» выгодных цен на закупку расходных материалов – таких как туалетная бумага, бумажные полотенца, жидкое мыло и пр. – финансовый директор, выполняя роль менеджера по закупкам (менеджера по снабжению), находит того, в идеале одного – для удобства, поставщика, с которым заключает договор на поставку. Выполняя свои непосредственные обязанности, финансовый директор занимается ежедневными выплатами работникам, которые были взяты на подмену с ежедневной оплатой, раз или два раза в месяц выплачивает зарплату постоянным работникам. Такие объёмы денежных средств берутся уже не из кредитных средств, а из выплат от заказчика. Кроме того, необходимо вести учёт рабочего времени по табелю, рассчитывать общую калькуляцию расходов и доходов от объекта [22].

Если есть ощущение, что объём работ становится тяжёлым и совсем не остаётся свободного времени – пора сделать следующий шаг в организации управленческой структуры. Нужно нанять менеджера по клинингу. Этот процесс, в данном случае не должен затягиваться – так как нагрузка может стать такой, что от всех заказчиков начнут приходить акты, претензии и штрафы. В первую очередь стоит присмотреться к бригадирам на объектах. Бригадир на объекте – это тот сотрудник, который может получать незначительную доплату за координацию деятельности всего коллектива на объекте. Как правило, – это наиболее опытный и ответственный сотрудник из всего коллектива. Иногда он может и не получать дополнительную плату за свои услуги – всё зависит от договора и личных качеств.

Клининг-менеджер – это связующее звено, соединяющее руководство компании и всех ее сотрудников. Чтобы работа выполнялась эффективно такой человек должен обладать определенными знаниями о санитарных и гигиенических нормах содержания всех видов помещений, моющих средствах, которые используются в процессе уборки и их правильном использовании, о том, как эксплуатировать оборудование, инструменты, приспособления. В первую очередь, его нужно познакомить со всеми объектами, которые будут за ним закреплены, со всеми представителями заказчиков на всех объектах, оформить на него доверенность на передачу таких важных полномочий как:

- подписывать все документы от лица исполнителя;
- присутствия на всех совещаниях от лица исполнителя;
- работы с сотрудниками исполнителя;
- ведения претензионной работы;
- а также на передачу ответственности за контролем соблюдения правил охраны труда, пожарной безопасности, производственной санитарии на объектах заказчика [23].

Нанимая менеджера по клинингу (или, возможно, повышая бригадира до менеджера – их заработная плата может отличаться в 1,5-2 раза), ему делегируются такие важные должностные обязанности как подбор и наём персонала, контроль за наличием и экономией хозяйственных и расходных материалов, обучение персонала. Если это необходимо, осуществляется оформление допусков на объекты для персонала, контроль наличия действующего медицинского осмотра и медицинской книжки, распределение заданий и участков выполнения уборки между сотрудниками компании, инструктаж по технике безопасности и охране труда. Выполняется контроль качества выполнения работ, в том числе в паре с представителем заказчика, контроль заполнения журналов текущих уборок, генеральных уборок, учёта рабочего времени.

ВЫВОДЫ

Выводы исследования.

Правильно подобранный и нанятый менеджер по клинингу умеет правильно организовать работу и поддержать

отличную атмосферу в коллективе. Он поможет координировать управленческую деятельность, освободить руки и голову от операционной деятельности, что позволит заниматься поиском новых заказов, расширением компании, совершенствованием стратегии развития компании и поиском путей снижения расходов и издержек.

Эффективно построить систему управления в компании не просто. Особенно, для клининга в России – где текучка кадров – обычная вещь, которую порой кажется преодолеть практически нереально. Иногда приходится сокращать собственную прибыль до минимума – лишь бы заработать хоть что-то. Кажется, Дэйл Карнеги когда-то сказал: «... себе в компанию нужно нанимать специалистов, которые объективно больше понимают в чём-то, чем ты сам – на то они и специалисты. Правильно построить систему управления – значит лучше и эффективнее использовать ресурсы, контролировать качество и оперативно исправлять недостатки в работе, иметь возможность постоянно развивать и улучшать свой бизнес, а не сидеть или носиться с ним как с больным ребенком» [20].

Перспективы дальнейших изысканий в данном направлении. Возможно, устойчивое развитие системы управления в организации будет направлена на совершенствование комплексного развития данной отрасли.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Володин Н.Л. Организация работ по комплексной уборке объектов [Текст] / Н.Л. Володин. - Русская Школа Клининга, 2012. - 39 с.
2. Колядин Г. Клининг по-русски, 2007- С. 298-301
3. Ищенко С.Д., Кузнецов В.И., «Менеджмент». - МФПА, 2003 г.
4. Тесленко И.Б., Кирьянова И.С., Понятие, цели, функции стратегии управления персоналом и значение подсистемы управления персоналом в общей системе управления организацией // Молодой ученый, 2020 № 30(320) С. 127-130
5. Дашкова И. А., Ткаченко И. В., Захарченко Н. С. Менеджмент. Методы принятия управленческих решений. — М.: Юрайт. 2020. 276 с.
6. Ксенофонтова Х. З. Корпоративный менеджмент. Учебник. — М.: КноРус. 2020. 314 с.
7. Дейнека А.В. Управление персоналом организации// Учебник для бакалавров - (ГРИФ) / Дейнека А.В. - М.: Дашков и К, 2014
8. Веснин В.Р. Основы менеджмента. - М.: Проспект, 2010.
9. Евгений Постриганев журнал «Индустрия Чистоты», 2008
10. Плучкова М.И., Бондалетов В.В. Современные технологии управления персоналом: управление персоналом в условиях кризиса // Материалы Ивановских чтений, 2020, № 4(30) С. 37-43
11. Уляхина Д.Д., Чернова А.П., Железникова Е.П. Стратегия управления персоналом и её влияние на формирование службы управления персоналом // Аллея науки, 2018, № 4(20), С. 632-639
12. Перунов Д.А. Информационная система управления персоналом «АИТ: Управление персоналом» // Дни науки студентов Владимирского государственного университета Имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых, 2018, С. 3136- 3145
13. Вукович Г.Г. Управление персоналом: теория и методика // Экономика. Профессия. Бизнес, 2019, № 4, С. 20-25
14. Волков И.Н., Скрыльникова К.Ю. Стратегии управления персоналом как основной рабочий инструмент системы управления персоналом // Социально-политические процессы в современном мире: Взгляд молодых, 2018, С. 33-36
15. Ермакова К. А., Управление конфликтами как элемент системы управления персоналом // Актуальные научные исследования в современном мире, 2020, № 4-6 (62), С. 104-106
16. Сулима С. В., Медетова А. Г. Роль и значение системы управления персоналом в системе управления организацией // Евразийское научное объединение, 2018, № 3 (37), С. 184-187
17. Иванова Т.Н., Зорина К.Х. Изменения в практике управления персоналом современных организаций // Карельский научный журнал. 2016. Т. 5. № 3 (16). С. 125-128.
18. Толстых И.Н., Непомнящая К.Р. Совершенствование системы мотивации персонала в гостиничном предприятии // Азимут научных исследований: педагогика и психология. 2019. Т. 8. № 3 (28). С. 356-360.
19. Алевин Д.Ю., Сорокин А.В., Яговкин Г.Н. Подготовка оперативного персонала к оптимизации рабочих функций // XXI век: итоги прошлого и проблемы настоящего плюс. 2020. Т. 9. № 2 (50). С. 44-47.
20. Анохина С.П. Имидж коллективного субъекта в объявлениях о наборе персонала в СМИ ФРГ // Балтийский гуманитарный журнал. 2016. Т. 5. № 1 (14). С. 9-12.
21. Кулева И.Н. Место и роль специалиста по управлению персоналом в системе управления организацией // Аллея Науки, 2017, Т. 3 № 13, С. 194-197
22. Кузнецов К.С., Дробченко Т.Л. Управление персоналом и управление людскими ресурсами // Проблема процесса саморазвития и самоорганизации в психологии и педагогике сборник статей Международной научно-практической конференции, 2019, 105с.
23. Клининговый портал. - <http://www.uborka.ru/>

Статья поступила в редакцию 27.04.2021

Статья принята к публикации 27.08.2021