

Гаврилова А. Е.

Деятельность административно-хозяйственной службы :
учебник для студ. учреждений высш. проф. образования /
А. Е. Гаврилова. — М. : Издательский центр «Академия», 2012. —
256 с. — (Сер. Бакалавриат).

Предисловие.....	3
Глава 1. Организационная структура административно-хозяйственной службы гостиницы.....	5
1.1. Место и роль административно-хозяйственной службы в структуре гостиницы.....	5
1.2. Цели, задачи и состав административно-хозяйственной службы.....	10
1.3. Профессиональные требования к руководителю административно-хозяйственной службы.....	14
Глава 2. Структура подразделения «Номерной фонд».....	16
2.1. Классификация гостиничных номеров.....	16
2.2. Характеристика гостевых номеров.....	24
2.3. Помещения поэтажного обслуживания.....	25
2.3.1. Служебные помещения номерного фонда.....	25
2.3.2. Складские помещения и кладовые номерного фонда.....	27
Глава 3. Организация уборочных работ в административно-хозяйственной службе.....	33
3.1. Роль старшей горничной (супервайзера) в организации уборочных работ.....	33
3.2. Планирование рабочего дня горничной.....	37
3.3. Комплектация тележки горничной.....	39
3.4. Качество постельного белья и полотенец.....	41
3.5. Необходимые материально-производственные запасы для обеспечения уборочных работ.....	42
3.5.1. Химические средства.....	42
3.5.2. Уборочный инвентарь.....	43
3.5.3. Уборочная техника.....	46
Глава 4. Технология уборочных работ в гостинице.....	49
4.1. Виды уборочных работ в гостинице.....	49
4.1.1. Уборка номеров, подготовленных к заселению гостей. Уборка забронированных номеров.....	50
4.1.2. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.....	51
4.1.3. Уборка номеров после выезда гостя.....	62
4.1.4. Промежуточная уборка.....	64
4.1.5. Генеральная уборка номера.....	65
4.1.6. Вечерний сервис (Тип йо^п зетсе).....	67

4.2. Уборочные работы в гостинице силами клининговой компании.....	69
4.3. Уборка общественных помещений гостиницы.....	71
4.4. Современные методы уборки полов с твердым покрытием.....	78
Глава 5. Ключевое хозяйство. Обеспечение безопасности имущества гостей. Организация хранения ценных вещей.....	82
5.1. Порядок выдачи ключей сотрудникам.....	82
5.2. Хранение ценных вещей в АХС.....	85
Пиша 6. Организация приема и обслуживания особоважных персон.....	86
6.1. Уровни гостей категории VIP.....	86
6.2. Организация приема гостей категории U1P.....	91
6.3. Обслуживание гостя категории VIP в отеле.....	97
6.4. Организация встречи и обслуживания групп гостей категории U1P.....	98
Глава 7. Аудит качества услуг в АХС.....	100
7.1. Качество услуг гостиничного предприятия.....	100
7.2. Формирование внутрифирменных стандартов качества.....	102
7.3. Виды стандартов.....	109
7.4. Обучение персонала АХС.....	112
7.5. Мотивация персонала.....	118
7.6. Оценка качества услуг в АХС.....	124
7.7. Виды и методы аудита качества услуг в административно-хозяйственной службе.....	130
7.7.1. Внутренний аудит. Аудит первой стороной (самоаудит).....	131
7.7.2. Внешний аудит второй стороной. Оценка качества услуг гостями отеля.....	143
7.7.3. Внешний аудит третьей стороной. Независимая оценка качества услуг.....	146
Глава 8. Организация 8РА-центра в отеле.....	149
8.1. Роль 8РА в индустрии гостеприимства.....	149
8.2. 8РА в структуре российских средств размещения.....	151
8.3. Расчет площади отельных 8РА-центров.....	160
8.4. Функциональное зонирование 8РА-пространства. Виды оборудования и профессиональная косметика для 8РА-центров.....	163
8.5. Этапы обслуживания гостей в 8РА-центре.....	172
8.6. Обслуживающий персонал 8РА-центра отеля.....	175
Пиша 9. Подразделение «Прачечная-химчистка». Организация и технология предоставления услуг.....	177
9.1. Достоинства и недостатки прачечной-химчистки в отеле.....	177
9.2. Выбор оборудования для прачечной.....	182

9.3. Профессиональное оборудование для прачечной и химчистки.....	186
9.4. Стандарт выполнения заказа гостя.....	189
Приложения.....	196
1. Требования к гостиницам и иным средствам размещения (кроме категории «мини-отель»).....	196
2. Площади и санитарно-техническое оборудование номеров гостиниц различных типов.....	205
3. Требования к номерам гостиниц и других средств размещения различных категорий.....	207
4. Рекомендуемые состав и площади помещений позажного обслуживания в гостиницах.....	218
5. Требования к качеству убранных поверхностей.....	219
6. Состав и площади основных и вспомогательных помещений физкультурно-оздоровительного назначения.....	225
7. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии.....	227
Список литературы.....	257