

Филипповский Е. Е., Шмарова Л. В.
Экономика и организация гостиничного хозяйства. — М.: Финансы и
статистика, 2003. — 176 с.: ил.,
ISBN 5-279-02607-7

*Описывается деятельность всех подразделений современного отеля (служб приема, номерного фонда, общественного питания, безопасности, финансового подразделения, отделов продаж и маркетинга, закупок, инженерно-технической службы и др.)- Дан краткий исторический очерк развития мирового гостиничного дела; показаны современное состояние мирового
отельного бизнеса, системы классификации гостиниц, методы управления. Рассмотрены вопросы бухгалтерского учета (по зарубежной системе учета) и финансового контроля в гостиницах и ресторанах.*

Оглавление

Глава 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СОВРЕМЕННОМ ОТЕЛЕ	3
1.1. Краткий исторический очерк	3
1.2. Категории отелей	10
1.3. Сертификация услуг гостиниц	25
Глава 2. ЭКСПЛУАТАЦИЯ ГОСТИНИЦ	31
2.1. Клиент отеля	31
2.2. Факторы, влияющие на экономику отеля	34
2.3. Особенности работы в сфере гостиничного сервиса.....	37
2.4. Архитектурные и технические решения	38
2.5. Тарифы и тарифная политика	44
2.6. Инвестиционные стратегии в гостиничном бизнесе.....	45
2.7. Общие правила общения персонала с клиентами.....	48
Глава 3. ОСНОВНЫЕ СЛУЖБЫ СОВРЕМЕННОГО ОТЕЛЯ	53
3.1. Типовая структура управления гостиницей	53
3.2. Функции руководителей высшего звена управления	56
3.3. Служба приема и размещения	57
3.4. Хозяйственная служба	67
3.5. Инженерная служба	69
3.6. Служба безопасности	70
3.7. Отдел закупок	76
3.8. Служба питания	78
3.9. Учет в гостиничном и ресторанном бизнесе	109
3.10. Отдел персонала	124
3.11. Отдел маркетинга и продаж	129
3.12. Компьютеризация гостиничного бизнеса	133
Приложения	143
Приложение 1. Типовые должностные инструкции в гостиничном предприятии	143
Приложение 2. Анкета для поступления на работу в отель	168
Приложение 3. Анкета бронирования	171
Краткий англо-русский словарь терминов гостиничного хозяйства	172