

Иванов В.В., Волон А.Б. Гостиничный менеджмент. — М.: ИНФРА-М, 2007. — 384 с. — (Национальные проекты).

Справочное пособие «Гостиничный менеджмент» затрагивает все направления деятельности и функции управляющего отелем, регламентируя использование современных инструментов менеджмента для оптимизации ресурсов, повышения качества обслуживания гостей, максимизации дохода с номера, снижения затрат и увеличения стоимости бизнеса для владельцев отелей, обеспечивая, как следствие, рост конкурентоспособности индустрии гостеприимства России в целом.

Для работников гостиничного бизнеса, студентов вузов.

СОДЕРЖАНИЕ

От авторов

Введение

Глава 1. Характеристика современной гостиничной индустрии в России

1.1. Введение в гостиничный бизнес. Международная классификация средств размещения. Определение и характеристики гостиницы

1.2. Современные системы классификации гостиничных предприятий

Система классификации по типологии гостиничных предприятий (на примере Москвы и С.-Петербурга)

Система классификации по специализации гостиничных предприятий

Система классификации по классности гостиничных предприятий

Прочие системы классификации гостиничных предприятий

1.3. Инфраструктура гостинично-туристического комплекса (ГТК).

ГТК в системе отраслей народного хозяйства России

1.4. Структура гостиничного рынка России

1.5. Основные модели управления гостиничным бизнесом.

Классификация гостиничных предприятий по стилям управления

Глава 2. Организационная структура гостиничного предприятия

2.1. Структура менеджмента гостиничного предприятия

2.2. Виды организационных структур менеджмента, способы и условия их применения в гостиничном бизнесе

2.3. Виды и функции уровней гостиничного менеджмента.

Пирамида Парсонса

2.4. Организационная структура отделов гостиницы.

Основные службы, их функции и принципы работы

Глава 3. Разработка и управление характеристиками гостиничных продуктов

3.1. Понятие и специфика продукта индустрии гостеприимства

3.2. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта

- 3.3. Структура и уровни гостиничного продукта
- 3.4. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия
- 3.5. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов
- 3.6. Управление стадиями жизненного цикла гостиничного продукта
- 3.7. Сегментный анализ гостиничного рынка и организация позиционирования продукта отеля

Глава 4. Управление сбытовой политикой гостиничного предприятия

- 4.1. Сущность и этапы планирования сбытовой политики отеля
- 4.2. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе
- 4.3. Продажи организованным потребителям и посредникам на гостинично-туристическом рынке
 - 4.3.1. Прямые продажи индивидуальным заказчикам
 - 4.3.2. Организация прямых продаж корпоративным структурам
 - 4.3.3. Организация продаж через туристических посредников
- 4.4. Оценка эффективности работы отеля с каналами сбыта

Глава 5. Формирование тарифной политики отеля

- 5.1. Понятие и виды тарифов в гостиничном бизнесе.
Особенности тарифной политики гостиничного предприятия
- 5.2. Виды тарифов в гостиничном бизнесе
- 5.3. Факторы, влияющие на формирование цен в гостиничном бизнесе
- 5.4. Процесс формирования цен на услуги отеля
- 5.5. Розничное ценообразование, принцип паритетности розничных цен
- 5.6. Рекомендации по формированию цен для различных сегментов рынка. Особенности контрактирования корпоративных клиентов
 - 5.6.1. Формирование агентских (консорциальных) цен
 - 5.6.2. Формирование цен и контрактирование для фирм и корпораций

5.6.3. Формирование цен и контрактирование туроператоров
и продавцов оптовых туров

5.7. Гибкие цены — будущее гостиничного ценообразования

Глава 6. Менеджмент доходов в гостиничном бизнесе

6.1. Особенности и концепция управления доходами
в гостиничном бизнесе

6.2. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы
отеля

6.3. Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля

6.4. Технологии максимизации доходов номерного фонда отеля

6.5. Возможности оптимизации затрат отеля

Глава 7. Управление людскими ресурсами гостиничного предприятия

7.1. Принципы построения эффективной кадровой политики
в отеле, ее цели и задачи

7.2. Система управления трудовыми ресурсами отеля

7.3. Управление планированием, наймом и увольнением персонала.

7.4. Аттестация гостиничного персонала

7.5. Обучение и развитие персонала

7.6. Управление мотивацией персонала в гостиничной компании...

7.7. Оценка эффективности кадровой политики отеля

Глава 8. Менеджмент финансовых ресурсов в гостиничном бизнесе

8.1. Характеристика финансовых ресурсов в гостиничном бизнесе,
организационная модель финансовой системы отеля

8.2. Бухгалтерский учет на гостиничном предприятии:
система отчетов

8.2.1. Бухгалтерский баланс: структура активов и пассивов
отеля

8.2.2. Отчет о прибылях и убытках

8.2.3. Отчет о движении денежных средств

8.3. Структура доходов и расходов отеля

8.4. Анализ центров финансовой ответственности: центры прибыли и затрат отеля

8.5. Финансовая диагностика: интерпретация финансовых отчетов и оценка эффективности деятельности отеля

8.6. Бюджетирование в управлении финансовыми ресурсами отеля

Глава 9. Управление инвестиционными проектами в гостиничном бизнесе

9.1. Характеристика проблем реализации инвестиционных проектов в России на современном этапе

9.2. Субъекты управления гостиничными инвестиционными проектами

9.3. Управление ресурсами инвестиционного проекта в гостиничном бизнесе

9.4. Этапы реализации инвестиционных проектов в гостиничном бизнесе

9.5. Способы финансирования инвестиционных проектов в гостиничном бизнесе

9.6. Оценка эффективности реализации инвестиционных проектов в гостиничном бизнесе

9.7. Риск-менеджмент при инвестировании в гостиничный бизнес

Глава 10. Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе

10.1. Менеджмент номерного фонда отеля — управление процедурами размещения, учета и выписки гостей

10.2. Менеджмент ресторанов и баров отеля

10.3. Управление эксплуатацией здания отеля

10.4. Управление безопасностью отеля

Заключение

Список литературы