

Федцов В. Г.

Культура гостинично-туристского сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов.
— Ростов н/Д : Феникс, 2008. — 503, [1] с. — (Высшее образование).

Данное учебное пособие поможет в изучении культуры гостинично-туристского сервиса, сведения о ней представлены в структурированном виде в соответствии со следующими аспектами: психологическим, этическим, эстетическим, корпоративным, организационным, экономическим. Рассмотрены основные тенденции развития гостинично-туристского сервиса. Приведена концепция гостинично-туристского комплекса в рыночной экономике. Детально изложены вопросы маркетинговых исследований, культуры рекламной деятельности, подробно освещены проблемы культуры производственного менеджмента в гостинично-туристском сервисе. Даны рекомендации по культуре деловых взаимоотношений.

Учебное пособие рассчитано на студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм» и «Сервис». Оно будет также полезно руководителям гостинично-туристских комплексов, преподавателям и слушателям курсов переподготовки и повышения квалификации.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Глава 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКОМ СЕРВИСЕ

1.1. Понятие о гостинично-туристском сервисе

1.2. Услуги в гостинично-туристском сервисе

1.3. Качество услуг в гостинично-туристском сервисе

1.4. Конкурентоспособность гостинично-туристских комплексов

Контрольные вопросы

Глава 2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ КУЛЬТУРА ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКОГО СЕРВИСА..

2.1. Общие сведения о средствах размещения гостинично-туристского сервиса

2.2. Организация работы в службе приема и размещения гостей (туристов)

2.3. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда

2.4. Организация обслуживания гостей (туристов) питанием

2.5. Организация предоставления дополнительных услуг в гостиницах

2.5. Организация охраны труда, техники безопасности и мер по обеспечению пожарной безопасности в гостиницах

2.6. Организация курортного дела в гостинично-туристских комплексах

2.8. Организация работ по стандартизации и сертификации гостинично-туристских услуг

Контрольные вопросы

Глава 3. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКОГО СЕРВИСА.

3.1. Основные сведения о психологии

3.2. Психология гостинично-туристского сервиса

3.3. Психологическая структура личности

3.4. Общие сведения о деятельности работника гостинично-туристского комплекса

3.5. Психология процесса обслуживания гостя (туриста)

Контрольные вопросы

Глава 4. ЭСТЕТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКОГО СЕРВИСА

4.1. Техническая эстетика и дизайн в гостинично-туристском комплексе

4.2. Эстетика оформления внешнего вида, интерьера и мест обслуживающего персонала гостинично-туристского комплекса

4.3. Эстетика внешнего облика работника гостинично-туристского комплекса

4.4. Служебный этикет работника туристско-гостиничного комплекса

Контрольные вопросы

Глава 5. ЭТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКОГО СЕРВИСА

5.1. Понятие об этической культуре гостинично-туристского сервиса

5.2. Профессиональная этика работника гостинично-туристского комплекса

5.3. Особенности профессионального поведения работника гостинично-туристского комплекса

5.4. Жалобы гостей (туристов) и конфликты с ними в гостинично-туристских комплексах

5.5. Морально-психологический климат в трудовом коллективе гостинично-туристского комплекса

Контрольные вопросы

Глава 6. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКОГО КОМПЛЕКСА

6.1. Понятие о корпоративной культуре гостинично-туристского комплекса

6.2. Содержание корпоративной культуры гостинично-туристского комплекса ,

6.3. Формирование корпоративной культуры в гостинично-туристском комплексе ,

6.4. Управление корпоративной культурой в гостинично-туристском комплексе

Контрольные вопросы.

Глава 7. КУЛЬТУРА ДЕЛОВЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ В ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКОМ КОМПЛЕКСЕ

7.1. Культура деловой беседы

7.2. Культура делового совещания

7.3. Культура деловых переговоров по телефону

7.4. Культура деловой переписки

7.5. Культура проведения переговоров с зарубежными партнерами

Контрольные вопросы

Глава 8. РОЛЬ ИМИДЖА В ФОРМИРОВАНИИ КУЛЬТУРЫ ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКОГО СЕРВИСА

8.1. Общие сведения об имидже гостинично-туристского сервиса

8.2. Формирование фирменного стиля гостинично-туристского комплекса

8.3. Оформление офиса гостинично-туристского комплекса

Контрольные вопросы

Глава 9. КУЛЬТУРА РЕКЛАМНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ГОСТИНИЧНО-

ТУРИСТСКОМ КОМПЛЕКСЕ

9.1. Сущность и функции рекламы в гостинично-туристском сервисе

9.2. Специфика гостинично-туристского продукта как объекта рекламы

9.3. Классификация рекламы в гостинично-туристском комплексе

9.4. Планирование рекламной кампании гостинично-туристского комплекса

9.5. Коммуникативные процессы в рекламной деятельности гостинично-туристского комплекса

9.6. Виды рекламных средств, используемых в гостинично-туристском комплексе

9.7. Составление текстовых рекламных материалов в гостинично-туристском сервисе

9.8. Связи с общественностью в гостинично-туристском сервисе

Контрольные вопросы

Глава 10. КУЛЬТУРА ПРОИЗВОДСТВЕННОГО МЕНЕДЖМЕНТА В ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКОМ СЕРВИСЕ

10.1. Понятие и содержание производственного менеджмента

10.2. Типы производственных систем в гостинично-туристском сервисе

10.3. Управление производством на основе выявления потребностей клиентов

10.4. Проектирование продукта и производственного процесса в гостинично-туристских комплексах

10.5. Проектирование предприятий в гостинично-туристском сервисе

10.6. Проектирование работ и нормирование труда в гостинично-туристских комплексах

10.7. Оперативное управление производством в гостинично-туристских

комплексах

10.8. Управление запасами в гостинично-туристских комплексах

10.9. Современные методы управления в производственном менеджменте

10.10. Управление качеством продукции в гостинично-туристском комплексе

Контрольные вопросы

Глава 11. РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ МАРКЕТИНГА В ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКОМ СЕРВИСЕ

Контрольные вопросы

Глава 12. ЭКОНОМИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА ГОСТИНИЧНО-ТУРИСТСКОГО ХОЗЯЙСТВА

12.1. Специфика гостинично-туристского хозяйства

12.2. Эксплуатационная программа гостиницы.

12.3. Основные фонды гостиничного хозяйства.

12.4. Оборотные средства гостиничного хозяйства

12.5. Текущие затраты и себестоимость услуг гостиничного хозяйства

12.6. Прибыль и рентабельность гостиничного хозяйства

12.7. Оплата труда работников гостиничного предприятия

Контрольные вопросы

Литература