

Содержание

Вступление

Глава 1. Государственная регистрация, организация и управление средствами размещения

1.1. Термины и определения в хозяйственной деятельности

1.1.1. Виды предприятий

1.1.2. Формы собственности в Украине

1.2. Порядок открытия предприятий, относящихся к средствам размещения

1.2.1. Государственная регистрация юридических лиц

1.2.2. Порядок регистрации физических лиц — предпринимателей

1.2.3. Лицензирование турагентской деятельности, осуществляемой средствами размещения

1.3. Основные задачи гостиниц

1.4. Цели гостиниц

1.5. Функциональные организационные структуры гостиниц

1.6. Службы гостиниц

Глава 2. Обслуживание

2.1. Типы средств размещения

2.1.1. Определение понятий

2.1.2. Средства размещения гостиничного типа

2.1.3. Площадки для кемпинга

2.1.4. Коллективные средства размещения, не включенные в другие группы

2.1.5. Аналогичные гостиницам средства размещения

2.1.6. Помещения для отдыха

2.1.7. Оздоровительные средства размещения

2.1.8. Лагеря труда и отдыха

2.1.9. Общественные транспортные средства

2.1.10. Конгресс-центры

- 2.1.11. Комнаты, арендованные в семейных домах
- 2.1.12. Другие индивидуальные средства размещения
- 2.2. Основные фазы гостевого цикла
 - 2.2.1. Фаза до прибытия
 - 2.2.2. Прибытие
 - 2.2.3. Размещение
 - 2.2.4. Убытие (выезд)
- 2.3. Технология обслуживания гостей службой приема и размещения
- 2.4. Правила оплаты за проживание
- 2.5. Типы номеров
- 2.6. Типы кроватей
- 2.7. Использование персональных ЭВМ при приеме и обслуживании гостей
- 2.8. Бронирование
- 2.9. Регистрация
- 2.10. Тарифы номеров
- 2.11. Методы оплаты
- 2.12. Выдача ключей
- 2.13. Новые прогрессивные методы регистрации
- 2.14. Отказы в поселении гостей
- 2.15. Обслуживание гостей поэтажной службой
- 2.16. Обеспечение безопасности
- 2.17. Потери и находки
- 2.18. Поведение персонала гостиниц в экстремальных условиях ..
- 2.19. Выписка из номера гостиницы и оплата счета
- 2.20. Дополнительные услуги
- 2.21. Символы и сокращения
- 2.22. Рекомендации по общественному поведению
в различных странах мира

Глава 3. Ночной аудит

- 3.1. Функции аудита

3.2.Формула аудиторского осведомления

3.3.Методы осуществления аудита

Глава 4. Менеджмент гостеприимства

4.1.Международная классификация средств размещения

4.2.Динамика развития средств размещения в туризме

4.3.Классификация гостиниц по видам собственности

4.4.Целевые рынки

4.5.Цели путешествий

4.6.Уровни обслуживания

4.7.Менеджмент гостиниц

4.8.Расчет тарифов

4.9.Прогнозирование состояния номеров

4.10.Прогнозирование выполнения экономических показателей

4.11.Энергетический менеджмент

Приложение 1. Формы документов строгой отчетности и первичного учета, а также порядок использования и заполнения их в гостиницах Украины

Приложение 2. Технология уборки помещений

Список литературы