

Содержание

список таблиц

список рисунков

предисловие к первому изданию

предисловие к четвертому изданию

часть I. концепции гостиниц и гостеприимства

1. Вне дома

Значение гостиниц — Путешествия и гостиницы — Два века ведения гостиничного хозяйства — Место, занимаемое гостиницами мира на общем рынке предоставления ночлега — Расположение гостиниц — Типы гостиниц — Обзор описанного выше

2. Гостиничная продукция и рынки

Гостиница как общее рыночное понятие — Гостиничные удобства и услуги как товар — Рынки размещения в гостиницах — Рынок общественного питания гостиниц — Источники спроса на гостиницы — Территория, обслуживаемая гостиницей — Сегментация рынка гостиниц — Покупка и оплата гостиничных услуг — Маркетинговая ориентация гостиницы

3. Политика, философия и стратегия гостиниц

Цели и направления политики — Политика общая и частная — Формулирование, способ коммуникации и рассмотрение политики — Философия гостиниц — Планы и стратегия гостиниц — Структура управления гостиницей

Часть II Структура гостиничной индустрии

4. Маленькая гостиница

Продукция и рынки — Собственность и финансы — Организация и укомплектование персоналом — Бухгалтерский учет и контроль — Будущее маленькой гостиницы — Консорциумы

5. Гостиничные группы

Операции групп гостиниц — Преимущества групп — Проблемы групп — Пределы централизации — Сосредоточенная в одном месте группа гостиниц: иллюстрация — Группа рассредоточенных гостиниц: иллюстрация

6. Международные гостиничные операции

Продукция — Рынки — Собственность и финансы — Организация и общий подход

Часть III. гостиница и ее функции: обслуживание гостей

7 Номера и места

Продажа номеров — Почта и другие услуги для гостей — Унифицированные услуги — Ведение гостиничного хозяйства — Организация и укомплектование капиталом — Бухгалтерский учет и контроль

8 Питание и напитки

Цикл продуктов питания — Цикл напитков — Рестораны гостиницы — Бары гостиницы — Обслуживание в номерах — Приемы — Вспомогательные службы, связанные с организацией питания и напитками — Организация и укомплектование персоналом — Бухгалтерский учет и контроль

9 Различные услуги, предоставляемые гостям

Пользование телефоном — Прачечная для гостей — Сдача в аренду и по договору о франчайзинге — Другие источники дохода — Бухгалтерский учет и контроль

Часть IV. дополнительные услуги гостиницы

10. Маркетинг

От производства к продажам и маркетингу — Концепция маркетинга — Особенности гостиничного маркетинга — Цикл маркетинга — Ресурсы для маркетинга — Доход и управление качеством — Гостиницы как часть всей продукции для туристов

11. Владение и управление имуществом

Владение собственностью — Эксплуатация и содержание имущества —
Управление удобствами — Энергия — Гостиницы и окружающая среда

12. Финансы и бухгалтерский учет

Соотношения и анализ бухгалтерского баланса — Отчет о прибылях и
убытках гостиницы — Соотношения и анализ прибылей и убытков —
Доход от операций гостиниц — Соотношения бухгалтерского баланса,
прибылей и убытков

Часть V. Люди и процедуры

13. Организация гостиницы

Гостиничные номера — Питание и напитки — Дополнительные услуги и
гостиницы — Структура управления — Организационная структура
крупной гостиницы: иллюстрация — Учет и контроль — Применение
информационных технологий

14. Укомплектование гостиницы персоналом

Определяющие факторы укомплектования гостиницы персоналом —
Продукция гостиниц и укомплектование персоналом — Управление
персоналом — Функции подразделения по обучению

15. Эффективность работы гостиниц

Критерии эффективности работы — Финансовая перспектива —
Внутренняя перспектива бизнеса — Новые подходы к изучению пер-
спектив — Перспективы для клиентов — Некоторые способы добиться
большей продуктивности в работе

ПРИЛОЖЕНИЯ

A Путешествия и гостиницы в Великобритании в 1990-х гг.

B Путешествия и гостиницы в Америке в 1990-х гг.

C Общая вместимость гостиниц и других подобных заведений, 1995

D Загруженность в гостиницах некоторых стран, 1994,1995,1996

E Ведущие гостиничные группы по всему миру

- F Ведущие гостиничные группы в Европе
- C Ведущие гостиничные консорциумы
- H Международные отчеты Horwath
- I Список организаций гостиничного бизнеса
- J Список периодических изданий по гостиничному бизнесу
- K Литература для дополнительного чтения

Библиографический список