

Оглавление

Предисловие

Глава 1. Введение в индустрию гостеприимства

1.1. Возникновение и развитие гостиничного хозяйства

1.2. Законодательные основы гостиничного хозяйства

1.3. Гостиничные ассоциации

1.4. Международная гостиничная конвенция

Контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам

Контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов

1.5. Международные гостиничные правила

1.6. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами

Вопросы для самопроверки

Глава 2. Маркетинг в индустрии гостеприимства

2.1. Понятие «услуга»

Виды гостиничных услуг

Особенности гостиничных услуг

2.2. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.

2.3. Сегментация рынка гостиничных услуг

Сегментация рынка

Выбор целевого рынка (рынков)

Организация позиционирования

2.4. Позиционирование гостиничного продукта

2.5. Стратегии маркетинга

2.6. Специальные маркетинговые программы

и технологии обслуживания

2.7. PR-деятельность в гостиничном бизнесе

Вопросы для самопроверки

Глава 3. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса

- 3.1. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц
- 3.2. Система франчайзинга
- 3.3. Классификация средств размещения. Типология гостиниц
 - Классификация средств размещения
 - Коллективные средства размещения
 - Типология гостиниц
- 3.4. Классификация гостиниц
- 3.5. Особенности системы классификации гостиниц в России
- 3.6. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров
 - Классификация гостиничных номеров
 - Европейский стандарт классификации номеров
- 3.7. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве
- 3.8. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом
- 3.9. Проблемы развития гостиничного хозяйства в России
 - Вопросы для самопроверки

Глава 4. Система управления гостиничным хозяйством

- 4.1. Особенности работы в сфере гостиничного хозяйства
 - Роль персонала
 - Потребители гостиничных услуг
- 4.2. Организационные структуры менеджмента в гостиничном бизнесе
 - Линейная структура управления (ЛСУ)
 - Функциональная структура управления (ФСУ)
 - Линейно-функциональная структура управления (ЛФСУ)
 - Дивизионные структуры управления (ДСУ)
 - Матричная структура управления (МСУ)
- 4.3. Организационная структура гостиничного предприятия.
Основные службы гостиницы
 - Служба приема и размещения

Служба бронирования

Порядок регистрации и размещения гостей

Служба обслуживания

Служба эксплуатации номерного фонда

Служба питания

Служба безопасности

Отдел маркетинга и связей с общественностью

4.4. Виды расчетов с клиентами гостиницы

4.5. Ценообразование в гостиничной деятельности

4.6. Управление непрерывным развитием гостиницы

Вопросы для самопроверки

Глава 5. Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений

5.1. Состав и площади помещений

5.2. Санитарно-техническое оборудование

Водопровод

Вентиляция, кондиционирование, отопление

Канализация и мусоропроводы

Общие требования

Электроснабжение, электрооборудование, связь и сигнализация

Лифты и другие виды механического транспорта

5.3. Содержание помещений гостиницы

5.4. Содержание бельевого хозяйства

5.5. Общие требования к пятизвездочным гостиницам

Вопросы для самопроверки

Глава 6. Управление персоналом в гостиничном хозяйстве

6.1. Персонал как ключевой фактор управления гостиничным бизнесом

6.2. Система образования: школы индустрии гостеприимства.

6.3. Подбор и подготовка гостиничного персонала

6.4. Управление персоналом: российская и западная ментальность

Система руководства

Управление трудовым коллективом

Управление конфликтом

6.5. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе

Цели разработки и внедрения системы материального и нематериального стимулирования (мотивации) персонала предприятия

Принципы управления мотивацией

Нематериальная система мотивации

6.6. Размер и система чаевых

Вопросы для самопроверки

Глава 7. Внутриорганизационные нормативные документы

7.1. Положение о подразделении как инструмент управления персоналом

7.2. Понятие, задачи и правила составления должностной инструкции

7.3. Структура должностной инструкции

7.4. Функциональные обязанности работников гостиницы

Руководящие работники

Служба приема и размещения

Служба обслуживания

Служба эксплуатации номерного фонда и оказания услуг

Служба питания

Вопросы для самопроверки

Глава 8. Психология обслуживания в индустрии гостеприимства.

8.1. Психология обслуживания

8.2. Правила и стандарты общения персонала с клиентами

8.3. Навыки профессионального общения

8.4. Информирование клиента

8.5. Позиция персонала (психологические проблемы). Отношение к клиенту

8.6. Способы привлечения потенциальных клиентов

8.7. Система оценки удовлетворенности клиента. Аудит

качества обслуживания

8.8. Анализ качества обслуживания

Вопросы для самопроверки

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Типовые должностные инструкции

Примерная форма должностной инструкции администратора
гостиницы

Примерная форма должностной инструкции портье гостиницы

Библиографический список

Нормативные источники

Периодические издания

Книги и статьи