

## Оглавление

### Предисловие

### Глава 1. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства

#### 1.1. Древний период (IVтысячелетие до н.э. — 476 г. н.э.)

#### 1.2.Средневековье (V—XV вв. н.э.)

#### 1.3.Новое время (XVI в. — начало XX в.)

#### 1.4.Современные тенденции развития индустрии гостеприимства

##### 1.4.1.Специализация предложения услуг

##### 1.4.2.Международные цепи/сети

##### 1.4.3.Малые предприятия

##### 1.4.4.Компьютерные технологии

### Контрольные вопросы

### Глава 2. Гостиницы как объект управления

#### 2.1. Характеристика гостиничных услуг

##### 2.1.1.Подходы к определению понятия "гостиница"

##### 2.1.2.Основные услуги и типология гостиниц

##### 2.1.3.Гостиничный продукт

##### 2.1.4.Особенности гостиничных услуг

#### 2.2. Классификация гостиниц

##### 2.2.1.Уровень комфорта

##### 2.2.2.Вместимость номерного фонда

##### 2.2.3.Назначение гостиничного предприятия

##### 2.2.4.Классификация гостиничных номеров

#### 2.3. Организация интерьера помещений гостиничного комплекса

### Контрольные вопросы

### Глава 3. Организационная структура и формы управления предприятиями гостеприимства

#### 3.1.Понятие организационной структуры управления

#### 3.2.Проектирование организационной структуры управления

3.3. Типы организационной структуры управления

3.4. Особенности структуры гостиничного комплекса

3.5. Формы управления предприятиями гостеприимства

3.5.1. Управление по контракту

3.5.2. Управление через договор франчайзинга

3.5.3. Аренда

Контрольные вопросы

Глава 4. Организация обслуживания в гостиничном комплексе

4.1. Основные службы гостиницы

4.2. Служба бронирования

4.3. Служба обслуживания

4.4. Служба приема и размещения

4.5. Служба эксплуатации номерного фонда (служба горничных)

4.6. Служба безопасности

Контрольные вопросы

Глава 5. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания

5.1. Классификация предприятий питания

5.2. Разработка концепции ресторана

5.3. Культура обслуживания на предприятиях питания

5.3.1. Безопасность и экологичность при обслуживании

5.3.2. Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания

5.3.3. Столовая посуда, приборы и столовое белье

5.3.4. Психология обслуживания

5.3.5. Этические нормы и правила обслуживания

5.3.6. Порядок и очередность обслуживания гостей

5.3.7. Правила предложения и отпуска блюд и напитков

5.3.8. Правила сервировки стола

5.4. Условия питания и методы обслуживания

5.5. Проектирование и техническое оснащение помещений ресторана

5.6. Виды сервиса

5.7.Обслуживание в гостиничных номерах

5.8.Обслуживание банкетов

5.9.Кейтеринг как вид обслуживания

5.9.1.Понятие и виды кейтеринга

5.9.2.Организация кейтеринга

5.9.3.Кейтеринг в гостиничном комплексе

5.10. Характеристика и виды меню

5.10.1.Понятие и общие требования к меню

5.10.2.Виды меню

5.10.3.Планирование меню

5.10.4.Точность составления и внешние особенности оформления меню

Контрольные вопросы

Глава 6. Коммуникации в управлении гостиницами и ресторанами

6.1.Общая характеристика коммуникаций

6.2.Коммуникационные навыки и средства

6.2.1.Умение слушать

6.2.2.Вербальная коммуникация

6.2.3.Невербальная коммуникация

Контрольные вопросы

Глава 7. Управление персоналом

7.1.Планирование персонала

7.2.Подбор персонала

7.3.Адаптация персонала

7.4.Аттестация персонала

7.5.Обучение персонала гостиниц и ресторанов

Контрольные вопросы

Глава 8. Управление конфликтами в гостиницах и ресторанах

8.1.Общее понятие и причины конфликта

8.2.Динамика конфликта

8.3. Типы конфликтов

8.4. Предотвращение конфликтов

8.5. Методы управления конфликтами

Контрольные вопросы

Глава 9. Управление качеством услуг

9.1. Качество услуги как объект управления

9.1.1. Качество услуги с точки зрения потребителя

9.1.2. Относительное качество

9.2. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг

9.2.1. Стандартизация

9.2.2. Сертификация

9.3. Всеобщее Управление Качеством

Контрольные вопросы

Приложение 1. Минимальные требования к средствам размещения различных категорий

Приложение 2. Критерии балльной оценки средств размещения различных категорий

Приложение 3. Минимальные требования к номерам различных категорий

Приложение 4. Критерии балльной оценки номеров различных категорий

Приложение 5. Нормы времени операций по уборке в помещениях гостиничного комплекса

Приложение 6. Образцы должностных инструкций работников ресторанов

Приложение 7. Опросные листы

Литература

Указатель