

## СОДЕРЖАНИЕ

### Глава 1. Введение в индустрию гостеприимства

- 1.1. Предмет, содержание и цели дисциплины, ее взаимосвязь с другими дисциплинами
- 1.2. Базовые принципы обслуживания в гостиничных комплексах. Прогрессивные технологии обслуживания

### Глава 2. История развития мировой гостиничной индустрии

- 2.1. Гостиничная индустрия Европы
- 2.2. История гостиничной индустрии США
- 2.3. Гостиничная индустрия России
- 2.4. Развитие гостиничной индустрии на современном этапе. Гостиничные цепи, независимые и франчайзинговые гостиницы

### Глава 3. Особенности и правовое обеспечение гостиничной индустрии

- 3.1. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии
- 3.2. Особенности управления и формы деятельности в мировой гостиничной индустрии и в России
- 3.3. Качество гостиничных услуг
- 3.4. Правовое регулирование гостиничной деятельности в России
- 3.5.. Технология стратегического планирования в гостиничном бизнесе и проблемы прогнозирования развития гостиничного фонда

### Глава 4. Индустрия рекреационных систем

- 4.1. Понятие рекреологии и рекреационных систем
- 4.2. Законодательство РФ об особо охраняемых территориях и курортах. Охрана рекреационных систем
- 4.3. Климато-рекреационный потенциал, ресурсы и свойства регионов России
- 4.4. Основные направления развития санаторно-курортных и рекреационных отраслей

- 4.5. Экономика и организация комплексов и специфика гостиничного обслуживания в курортных зонах
- 4.6. Современный рынок лечебного отдыха

#### Глава 5. Индустрия размещения туристов

- 5.1. Основные черты гостиничного хозяйства в России
- 5.2. Типология гостиниц. Международная классификация средств размещения гостиниц
- 5.3. Характеристика зданий гостиниц. Состав помещений гостиниц. Требования к помещениям гостиничного типа
- 5.4. Принципы обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе
- 5.5. Системы жизнеобеспечения гостиниц

#### Глава 6. Управление и организация размещения туристов

- 6.1. Управленческая структура гостиниц и отделов обслуживания
- 6.2. Администрация гостиницы, отдел кадров, служба маркетинга и продаж, служба бухгалтерского учета гостиницы
- 6.3. Служба управления номерным фондом, служба хозяйственного обеспечения и обслуживания. Служба безопасности. Обслуживающий персонал в униформе
- 6.4. Служба питания и напитков, отдел обслуживания на этажах, отделы барного, ресторанного и банкетного обслуживания
- 6.5. Медицинская и инженерно-технические службы

#### Глава 7. Организация обслуживания в гостиничных комплексах

- 7.1. Служба управления номерным фондом
- 7.2. Цели и стратегия службы приема и размещения туристов
- 7.3. Секции регистрации, кассовых операций, почты и информации
- 7.4. Подразделение бронирования номеров
- 7.5. Телефонная служба
- 7.6. Цикл обслуживания туристов

7.7. Системы и технологии службы приема и размещения.

Проблемы службы приема и размещения

7.8. Стойка регистрации (ресепшн)

7.9. Телекоммуникации

## Глава 8. Индустрия питания

8.1. Принципы функционирования предприятий питания в гостинице

8.2. Технология обслуживания в ресторане

8.3. Требования к помещениям ресторана и оборудованию

8.4. Персонал ресторана

8.5. Виды приема пищи. Подача пищи

8.6. Способы обслуживания посетителей в ресторане, барах, кафе, в номерах, на этажах

8.7. Банкеты и кейтеринг

8.8. Организация продажи напитков в гостинице

## Глава 9. Профессиональная этика работников гостиниц

9.1. Классификация групп туристов в гостиницах

9.2. Шкала потребностей туристов

9.3. Формы и стили обслуживания туристов в гостиницах

9.4. Формирование коммуникативных навыков и профессиональная этика работников гостиниц

9.5. Основные качества работников служб гостиницы

9.6. Этикет работников

## Литература