

## Оглавление

Введение

### Глава 1. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

1.1.История развития индустрии гостеприимства в России и в мире

1.2.Современное состояние и тенденции развития индустрии  
гостеприимства

Контрольные вопросы

Задания

### Глава 2. ГОСТИНИЦА КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ

2.1.Основы менеджмента гостеприимства

2.2.Классификация средств размещения

2.3.Организационные структуры управления гостиницей

Контрольные вопросы

Задания

### Глава 3. ЦЕЛИ, ФУНКЦИИ И ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ

3.1.Структура целей и планирование деятельности гостиничной  
организации

3.2.Характеристика функций и процесса управления гостиницей

3.3.Деятельность основных гостиничных служб. Процесс обслуживания  
гостя

Контрольные вопросы

Задания

### Глава 4. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИНИЦЫ

4.1.Кадровая политика гостиницы

4.2.Стиль и методы управления

4.3.Коммуникации в управлении и мотивация деятельности персонала  
гостиницы

#### 4.4. Основные принципы построения системы безопасности гостиницы

Контрольные вопросы

Задания

### Глава 5. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ГОСТИНИЦЫ

5.1. Качество как основа менеджмента гостеприимства

5.2. Формирование положительного имиджа гостиницы

5.3. Конкуренция и конкурентоспособность гостиницы

5.4. Формирование маркетинговой стратегии гостиницы

Контрольные вопросы

Задания

### Глава 6. ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ

6.1. Понятие «эффективность управления»

6.2. Основные показатели эффективности управления современной  
гостиницей

Контрольные вопросы

Задания

Заключение

Краткий терминологический словарь

Литература

Тестовое задание

Деловые игры