

## Содержание

### Введение

1. История развития индустрии гостеприимства
  - 1.1. Развитие индустрии гостеприимства в Европе
  - 1.2. Эволюция американской индустрии гостеприимства
  - 1.3. Гостиничная и ресторанный индустрия России
  - 1.4. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии
  - 1.5. Гостиничные пени, франчайзинговые и независимые гостиницы

#### Контрольные вопросы

2. Гостиничная индустрия в структуре современного туризма
  - 2.1. Характеристика и особенности гостиничных услуг
  - 2.2. Классификация средств размещения

#### Контрольные вопросы

3. Планирование гостиничных объектов
  - 3.1. Процесс создания гостиничного объекта
  - 3.2. Требования к проектам гостиничных зданий
  - 3.3. Гостиничный интерьер

#### Контрольные вопросы

4. Принципы организационного построения гостиничных предприятий
  - 4.1. Организационная структура гостиниц
  - 4.2. Принципы функционирования основных служб гостиниц
    - 4.2.1. Служба управления номерным фондом
    - 4.2.2. Инженерно-технические службы
    - 4.2.3. Служба питания и напитков
    - 4.2.4. Медицинская служба
    - 4.2.5. Служба маркетинга и продаж
    - 4.2.6. Финансовая служба гостиницы
    - 4.2.7. Служба безопасности
    - 4.2.8. Отдел кадров

#### Контрольные вопросы

5. Системы управления в гостиничном бизнесе
  - 5.1. Виды систем управления гостиничным предприятием
  - 5.2. Управленческие воздействия на потоковые процессы в гостиничном бизнесе
  - 5.3. Создание системы управления гостиницейКонтрольные вопросы
6. Особенности функционирования предприятий питания
  - 6.1. Содержание и функции ресторанного бизнеса
  - 6.2. Развитие ресторанного бизнеса в российской и международной практике
  - 6.3. Основные требования к помещениям предприятий питания .
  - 6.4. Организационная структура предприятия питания
  - 6.5. Виды обслуживания на предприятиях питанияКонтрольные вопросы
7. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства
  - 7.1. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства
  - 7.2. Финансовый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства
  - 7.3. Инновационный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства
  - 7.4. Антикризисный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимстваКонтрольные вопросы
8. Информационные технологии управления гостиницей и рестораном
  - 8.1. Программные комплексы автоматизации гостиниц
  - 8.2. Автоматизированные системы управления рестораномКонтрольные вопросы

9. Управление персоналом в гостинично-ресторанном бизнесе
  - 9.1. Организация системы управления персоналом на предприятиях индустрии гостеприимства
  - 9.2. Обучение и развитие персонала на предприятиях индустрии гостеприимства
  - 9.3. Мотивация персонала на предприятиях индустрии гостеприимства

Контрольные вопросы

Контрольный тест

Темы рефератов

Программа курса «Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны)»

Приложения

Приложение I. История развития международных и отечественных гостиничных пеней

Holiday Inn

Mairiott International

Accor

Hilton

Kempinsky

Six Continents Hotels

Rocco forte Hotels

Scandic

Hyatt

АМАКС Grand Hotels

Radisson SAS — «Рэдиссон САС Лазурная»

HELIOPARK Group

Приложение II. История развития международных и отечественных ресторанных сетей

McDonald's

Kentucky Fried Chicken

Sbaïro

«Крошка-Картошка»

«Елки-Палки»

Приложение III. Приказ от 21 июля 2005 г. № 86 об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения

Система классификации гостиниц и других средств размещения

Замечания

Приложение IV. Термины, принятые в международном гостиничном менеджменте

Приложение V. Классификация предприятий питания в зарубежной практике

Приложение VI. Квалификационные требования к основным должностям работников туристской индустрии

Первый и второй уровни

Третий уровень

Приложение VII. Макет должностной инструкции

Примеры должностных инструкций

Приложение VIII. Лист собеседования

Приложение IX. Методы оценки персонала

Приложение X. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

Приложение XI. Правила оказания услуг общественного питания

Библиография