

Корнеев Н. В.

Технология гостиничного сервиса : учебник для студ. учреждений высш. проф. образования / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. — М.: Издательский центр «Академия», 2011. 272 с.

Предисловие.....	3
Глава 1. Современные гостиницы.....	4
1.1. Многообразие гостиничных предприятий.....	4
1.2. Организационная структура гостиницы.....	18
1.3. Показатели, характеризующие гостиничную деятельность.....	23
1.4. Законодательная база.....	30
1.5. Современные формы гостиничного бизнеса.....	33
1.6. Франчайзинг.....	40
Глава 2. Гостиничный сервис.....	51
2.1. Гостиничные услуги и их особенности.....	51
2.2. Элементы гостиничного сервиса, процесс их восприятия.....	55
2.3. Требования к специалистам.....	62
2.4. Виды гостиничных технологий.....	69
Глава 3. Технология бронирования мест (номеров).....	73
3.1. Виды бронирования.....	73
3.2. Двойное бронирование.....	77
3.3. Процесс бронирования.....	79
3.4. Способы бронирования.....	85
Глава 4. Регистрация гостей.....	91
4.1. Служба приема и размещения.....	91
4.2. Рабочие места службы приема и размещения.....	98
4.3. Регистрация и поселение гостя.....	100
Глава 5. Оплата гостиничных услуг.....	112
5.1. Виды расчетов за проживание.....	112
5.2. Оформление расчетных документов.....	121
5.3. Оформление возврата денег.....	126
5.4. Ночной аудит.....	130
Глава 6. Уборочные работы.....	136
6.1. Служба эксплуатации номерного фонда.....	136
6.2. Виды и проведение уборочных работ.....	137
6.3. Учет использования номерного фонда.....	143

Глава 7. Обслуживание гостей на предприятиях питания	146
7.1. Служба питания гостиницы.....	146
7.2. Типы предприятий общественного питания.....	148
7.3. Методы обслуживания.....	153
7.4. Регламентация процесса обслуживания на предприятиях питания.....	155
7.5. Питание в номерах гостиницы.....	158
7.6. Обслуживание массовых мероприятий.....	160
Глава 8. Обеспечение безопасности гостиницы	165
8.1. Гостиница как объект безопасности.....	165
8.2. Системный подход.....	168
Глава 9. Новые технологии гостиничного сервиса	175
9.1. Мировые компьютерные системы бронирования.....	175
9.2. Автоматизированные системы управления.....	185
9.3. «Интеллектуальное» здание гостиницы.....	190
Приложения	196
1. Система классификации гостиниц и других средств размещения.....	196
2. Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий.....	206
3. Методика оценки номеров гостиниц и других средств размещения на соответствие категориям.....	235
4. Правила предоставления услуг в Российской Федерации.....	247
5. Формы документов первичного учета для гостиниц Российской Федерации и краткие указания по их применению и заполнению.....	253
Список литературы.....	268