

Арбузова Н. Ю.

Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н.Ю.Арбузова. — 3-е изд., испр. — М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 224 с. — (Сер. Бакалавриат).

Предисловие.....	3
Глава 1. Гостиничные предприятия как часть сферы услуг.....	5
1.1. Особенности сферы услуг.....	5
1.2. Гостиничные услуги: основные, дополнительные и сопутствующие..	7
1.3. Факторы спроса на гостиничное размещение.....	8
1.4. Нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы федеральных органов исполнительной власти.....	9
1.5. Средства размещения туристов.....	13
1.6. Классификация гостиниц и номеров.....	17
1.7. Функциональные требования к гостиницам.....	28
Глава 2. Материально-техническая база гостиниц.....	31
2.1. Характеристика материально-технической базы гостиниц.....	31
2.2. Гостиница как объект проектирования и строительства.....	32
2.3. Технологические требования по проектированию.....	35
2.4. Экологические требования.....	36
2.5. Инвестиции в гостиничном бизнесе.....	37
2.6. Формы реального инвестирования.....	39
Глава 3. Система управления гостиничным предприятием.....	43
3.1. Организационная структура.....	43
3.2. Учредительные и организационные документы.....	44
3.3. Организация труда в гостинице.....	49
3.4. Техничко-технологическая документация.....	52
3.5. Управление гостиничным предприятием.....	53
3.6. Административная служба.....	57
3.7. Совещания и переговоры.....	59
3.8. Управление персоналом.....	62
3.9. Формирование профессиональной культуры. Стандарты организации.....	63
Глава 4. Организация работы функциональных служб гостиницы.....	68
4.1. Служба маркетинга.....	68
4.2. Цена и ценообразование в гостиницах.....	69
4.3. Система продаж. Туроператоры.....	70

4.4. Рекламная и информационно-справочная деятельность.....	73
4.5. Связи с общественностью.....	77
4.6. Выставочная деятельность гостиницы.....	79
4.7. Финансовая служба.....	80
4.8. Служба безопасности.....	83
Глава 5. Вспомогательные службы гостиницы.....	85
5.1. Инженерно-техническая служба.....	85
5.2. Охрана труда.....	87
5.3. Служба снабжения и складирования. Бельевое хозяйство.....	90
5.4. Работа прачечной и химчистки.....	92
Глава 6. Организация приема и размещения гостей.....	94
6.1. Служба приема и размещения.....	94
6.2. Порядок проживания в гостинице.....	95
6.3. Бронирование мест.....	97
6.4. Оформление проживания российских граждан.....	103
6.5. Оформление проживания иностранных граждан.....	105
6.6. Расчет с клиентами.....	107
6.7. Въезд и выезд гостей.....	111
6.8. Услуги связи, банковские и другие.....	113
Глава 7. Технология и организация обслуживания номерного фонда	115
7.1. Услуги и уборочные работы.....	115
7.2. Контроль качества уборки и содержания номеров.....	119
7.3. Должностные обязанности руководителя службы номерного фонда. Организация работы персонала.....	120
7.4. Хранение ценных вещей проживающих. Учет и возврат забытых вещей.....	123
7.5. Оказание медицинской помощи.....	124
Глава 8. Предоставление дополнительных услуг.....	127
8.1. Платные дополнительные услуги.....	127
8.2. Бюро обслуживания (сервис-бюро).....	129
8.3. Экскурсионные услуги.....	130
8.4. Организация работы экскурсионного бюро в гостиницах.....	133
8.5. Бизнес-центры и конференц-залы.....	134
8.6. Транспортные услуги гостиницы.....	136
8.7. Оказание торговых и других услуг.....	137
Глава 9. Организация питания в гостиницах.....	139
9.1. Проектирование предприятий питания.....	139
9.2. Классификация предприятий питания. Структура, функции службы питания.....	143
9.3. Обслуживание туристских групп.....	145
9.4. Обслуживание в залах ресторанов и номеров.....	146
9.5. Обслуживание приемов и банкетов.....	149
9.6. Технологические документы предприятий питания.....	152
Глава 10. Организация отдыха и спортивно-оздоровительных услуг.....	154

10.1. Анимационная деятельность гостиницы.....	154
10.2. Используемое концертное оборудование.....	156
10.3. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги.....	157

Глава 11. Порядок технического регулирования содержания и форм гостиничной деятельности..... 161

11.1. Стандартизация и сертификация, лицензирование.....	161
11.2. Совершенствование качества предоставляемых услуг.....	163
11.3. Информационные технологии.....	165
11.4. Специализированные программные продукты для гостиниц.....	169
11.5. Организация претензионной работы.....	171

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Сокращения и некоторые термины, принятые в международном гостиничном менеджменте.....	173
2. Норма прибыли по группам капиталовложений производственного назначения.....	176
3. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы.....	177
4. Положение о подразделении номерного фонда гостиницы.....	183
5. Должностная инструкция заместителя генерального директора гостиницы.....	187
6. Типовые должностные обязанности секретаря-референта генерального директора.....	191
7. Квалификационные требования {профессиональные стандарты} к некоторым должностям работников гостиниц.....	193
8. Форма туристской путевки.....	215
9. Инструкция по правилам пожарной безопасности для сотрудников службы номерного фонда.....	216
Список литературы.....	218