

Организация гостиничного дела: Учебное пособие / Родионова Н. С., Субботина Е. В., Глаголева Л. Э., Высотина Е. А. — СПб.: Троицкий мост, 2014. — 352 е.: ил.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	7
Глава 1. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА	10
1.1. Первый этап — предыстория гостиничного дела.....	10
1.1.1. Древняя Греция.....	10
1.1.2. Туризм в Древнем Риме.....	12
1.1.3. Возникновение индустрии гостеприимства на Ближнем Востоке, в Средней Азии, Закавказье.....	15
1.1.4. Индустрия гостеприимства в Средние века.....	19
1.1.5. Развитие индустрии гостеприимства в США.....	31
1.1.6. Формирование индустрии гостеприимства в России... ..	32
1.2. Второй этап — начало XIX в. — начало XX в.....	38
1.2.1. История развития гостиничного дела в России.....	42
1.3. Начало массового появления предприятий гостинично-ресторанного сервиса.....	44
1.3.1. Гостиничная индустрия в СССР в послевоенный период.....	51
Вопросы для самопроверки.....	53
Глава 2. СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА	55
2.1. Факторы, влияющие на развитие гостиничного бизнеса... ..	55
2.2. Гостиничный консалтинг.....	59

2.3.	Современное состояние гостиничного рынка	64
2.4.	Сети отелей	99
2.4.1.	Основные особенности управления сетевыми предприятиями отельного бизнеса	102
	Вопросы для самопроверки	124
Глава 3.	СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИЙ И ТИПОЛОГИЯ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ	125
3.1.	Система классификаций и типология гостиниц	125
3.2.	Особенности классификации отелей в разных странах	142
3.3.	Проблемы современной классификации гостиниц	163
3.4.	Классификация и типология гостиничных номеров	166
	Вопросы для самопроверки	174
Глава 4.	ОРГАНИЗАЦИЯ, ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ, ВЗАИМОСВЯЗИ СЛУЖБ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ	175
4.1.	Организационная структура гостиничного предприятия... ..	175
4.1.1.	Функции службы приема и размещения (фронт-офис отеля)	180
4.1.2.	Коммерческая и РК-служба в отеле	185
4.1.3.	Хозяйственная служба	186
4.1.4.	Инженерная служба	189
4.1.5.	Служба безопасности	191
4.1.6.	Служба материально-технического снабжения	193
4.1.7.	Служба питания	195
	Вопросы для самопроверки	198
Глава 5.	АРХИТЕКТУРНО-ПЛАНИРОВОЧНЫЕ РЕШЕНИЯ И ПРЕДМЕТНО-ПРОСТРАНСТВЕННАЯ СРЕДА	199
5.1.	Основные фонды гостиничных предприятий	200
5.2.	Критерии сегментирования гостиничного рынка	203
5.3.	Нормативная база проектирования и строительства	204
5.4.	Тенденции в оформлении интерьеров гостиниц	210
	Вопросы для самопроверки	228

Глава 6. ТРЕБОВАНИЯ К ФУНКЦИОНАЛЬНЫМ ПОМЕЩЕНИЯМ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ	230
6.1. Объемно-планировочное решение зданий гостиниц	230
6.2. Функциональная структура средств размещения	236
6.3. Организация жилых помещений с комплексом поэтажного обслуживания	237
6.3.1. Организационная структура номерного фонда	237
6.3.2. Помещения поэтажного обслуживания гостиниц и мотелей	244
6.4. Помещения общественного назначения гостиниц, мотелей и кемпингов	249
6.4.1. Предприятия общественного питания	256
6.4.2. Помещения бизнес-центра	258
6.4.3. Помещения физкультурно-оздоровительных центров	260
Вопросы для самопроверки	271
Глава 7. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ В СОСТАВЕ ГОСТИНИЦ	272
7.1. Классификация и типология предприятий питания	272
7.2. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания	276
7.3. Банкетное обслуживание	291
7.4. Специальные формы обслуживания	295
Вопросы для самопроверки	298
Глава 8. ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ И СИСТЕМЫ ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЯ ГОСТИНИЦ И ДРУГИХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ	299
8.1. Инженерно-техническое оборудование	299
8.2. Организация водоснабжения и канализации	302
8.3. Организация отопления	315
8.4. Организация вентиляции и кондиционирования	318
8.5. Организация электроснабжения	322

8.6. Характеристика слаботочных и электронных систем и устройств.....	324
8.7. Лифтовое оборудование гостиниц.....	327
8.8. Организация мусороудаления.....	331
8.9. Организация выполнения санитарно-гигиенических требований.....	333
8.10. Обеспечение противопожарной безопасности.....	335
Вопросы для самопроверки.....	337
ГЛОССАРИЙ.....	338
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	349