

Барчуков И. С.

Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. — 3-е изд., перераб. - М.: КНОРУС, 2014. - 168 с. - (Бакалавриат).

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	5
Глава 1. Индустрия размещения туристов	
1.1. Организация деятельности гостиничного комплекса, общие положения	6
1.2. Классификация средств размещения туристов	13
1.3. Начало разработки стандартов по средствам размещения	19
1.4. Характеристика здания гостиницы	20
1.5. Системы жизнеобеспечения гостиницы	27
Тесты	34
Глава 2. Реализация гостиничных услуг и устойчивое развитие гостинично-туристского бизнеса	
2.1. Персонал-менеджмент и структура управления в системе услуг	36
2.2. Правила поведения персонала в гостиничном предприятии	39
2.3. Учет и порядок регистрации в гостинице, организация расчетов с клиентами	45
2.4. Порядок и учет бронирования мест в гостиницах	49
2.5. Концепция устойчивого развития гостинично-туристского бизнеса	51
2.6. Глобальные аспекты гостинично-туристского бизнеса	55
Тесты	57
Глава 3. Деятельность гостиничных служб	
3.1. Функции директора гостиницы	58
3.2. Служба по работе с клиентами	63
3.3. Взаимодействия между службой по работе с клиентами и другими отделами	71
3.4. Обеспечение качественного обслуживания	75
Тесты	79
Глава 4. Зарубежный опыт деятельности служб в заведениях, предоставляющих жилье	
4.1. Деятельность хозяйственной службы отеля	80
4.2. Особенности работы служащих хозяйственной службы	86
4.3. Обязанности сотрудника отеля при получении работы	98
Тесты	105
Глава 5. Гостиничная продукция и рынки	
5.1. Особенности и структура гостиничного продукта	106
5.2. Улучшение качества и повышение привлекательности гостиничного продукта за счет факторов гигиены и усиления	108

5.3. Гостиница как общее рыночное понятие.	111
5.4. Рынки размещения в гостиницах.	114
5.5. Источники спроса на гостиницы.	116
5.6. Сегментация рынка гостиниц.	119
5.7. Маркетинговая ориентация гостиницы.	122
5.8. Способы коммуникации в гостиничном бизнесе.	126
5.9. Планы и стратегии гостиниц.	129
Тесты.	132
Глава 6. Структура гостиничной индустрии	
6.1. Малые гостиницы.	133
6.2. Гостиница и укомплектование персоналом.	136
6.3. Консорциумы и гостиничные группы за рубежом.	141
6.4. Международные гостиничные операции.	152
6.5. Процесс объединения российских гостиничных предприятий.	159
Тесты.	163
Глоссарий.	165
Литература.	167