

Михеева Н. А.  
Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование:  
Учебник. — СПб.: Троицкий мост, 2013. — 184 е.: ил.

# СОДЕРЖАНИЕ

## ВВЕДЕНИЕ

6

### Раздел I. СУЩНОСТЬ РЕГИОНАЛЬНОГО МОНИТОРИНГА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ И ЕГО ПРЕДМЕТ

#### Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РЕГИОНАЛЬНОГО МОНИТОРИНГА ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА КАК РАЗНОВИДНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО МОНИТОРИНГА.... 10

- 1.1. Сущность мониторинга и толкования его понятия в разных сферах деятельности.....10
- 1.2. Классификация существующих систем мониторинга.....15
- 1.3. Цели, задачи, принципы и система организации социально-экономического мониторинга в условиях города..... 21
- 1.4. Понятие, цели и задачи, показатели и параметры регионального мониторинга гостиничных услуг..... 24

#### Глава 2. ГОСТИНИЧНЫЙ ФОНД И ЕГО ПОКАЗАТЕЛИ В РЕГИОНАЛЬНОМ МОНИТОРИНГЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ..... 36

- 2.1. Классификация гостиниц по российскому законодательству.....36
- 2.2. Номерной фонд и классификация гостиничных номеров по российскому законодательству.....42
- 2.3. Международная классификация гостиниц и номеров.....45

#### Глава 3. ВИДЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ Д ЛЯ ПОСТОЯЛЬЦЕВ В ОБЩЕЙ СИСТЕМЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ РЕГИОНАЛЬНОГО МОНИТОРИНГА ..... 50

- 3.1. Характеристика основных, унифицированных и дополнительных услуг.....50
- 3.2. Услуги питания.....54
- 3.3. Организация бытового обслуживания.....56
- 3.4. Транспортные услуги.....57
- 3.5. Внедрение интерактивных систем в гостиничную индустрию для повышения уровня технологичности коммуникации.....60

<b>Глава 4. КАДРОВЫЕ РЕСУРСЫ И ПОКАЗАТЕЛИ ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА КАК ПРЕДМЕТ МОНИТОРИНГА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.....</b>	<b>64</b>
4.1. Службы гостиниц в оргструктуре гостиничного предприятия.....	64
4.2. Типология и особенности функционирования основных служб гостиниц, их персонал.....	66
4.3. Общая характеристика должностей работников основных служб гостиниц.....	76
4.4. Изучение проблем состояния и динамики рынка труда при проведении мониторинга гостиничных услуг.....	78

## **Раздел II. МЕТОДЫ СБОРА ИНФОРМАЦИИ, ЕЕ АНАЛИЗА И ОЦЕНКИ**

<b>Глава 5. СТАТИСТИКА КАК ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ БАЗА И МЕТОД РЕГИОНАЛЬНОГО МОНИТОРИНГА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.....</b>	<b>90</b>
5.1. Основные понятия статистики.....	91
5.2. Организация статистики.....	94
5.3. Статистика и ее показатели в гостиничном сервисе.....	95
5.4. Статистический обзор рынка гостиничных услуг.....	96
5.5. Задачи статистики в региональном мониторинге гостиничных услуг.....	99

<b>Глава 6. МЕТОДЫ СОЦИОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ И ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ В РЕГИОНАЛЬНОМ МОНИТОРИНГЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.....</b>	<b>103</b>
6.1. Методы социологических исследований: общая характеристика и особенности использования.....	103
6.2. Этапы и процедуры социологического исследования.....	108
6.3. Опросы постояльцев гостиницы и персонала как инструмент мониторинга гостиничных услуг.....	110

<b>Глава 7. МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В РЕГИОНАЛЬНОМ МОНИТОРИНГЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.....</b>	<b>116</b>
7.1. Маркетинговая деятельность гостиничного предприятия и маркетинговая информационная система как предмет мониторинга гостиничных услуг.....	116
7.2. Методика проведения маркетинговых исследований в гостиничном секторе.....	120
7.3. Опыт изучения динамики цен на гостиничные услуги в региональном мониторинге на примере отелей С.-Петербурга.....	122

<b>Глава 8. КОЛИЧЕСТВЕННЫЕ И КАЧЕСТВЕННЫЕ ОЦЕНКИ РЕГИОНАЛЬНЫХ ПРОБЛЕМ И РИСКОВ В ГОСТИНИЧНОМ СЕРВИСЕ</b> .....	<b>129</b>
8.1. Количественные оценки региональных проблем и рисков в гостиничном сервисе.....	129
8.2. Качественные оценки региональных проблем и рисков гостиничного сервиса.....	133
8.3. Сравнение количественных и качественных оценок и их практическое применение в региональном мониторинге гостиничных услуг.....	135
8.4. Карта регионального мониторинга и конкурентная карта рынка как новые технологии и итоговый результат совокупности сводных показателей анализа гостиничного сервиса в регионе.....	137
<b>Глава 9. ПРОГНОЗИРОВАНИЕ КАК ЦЕЛЬ РЕГИОНАЛЬНОГО МОНИТОРИНГА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ</b> .....	<b>142</b>
9.1. Методы прогнозирования в мониторинге гостиничных услуг.....	143
9.2. Разработка стратегии развития туризма и гостиничного сервиса.....	151
<b>ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ</b> .....	<b>159</b>
<b>СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ</b> .....	<b>162</b>
<b>ГЛОССАРИЙ</b> .....	<b>166</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b> .....	<b>169</b>
Приложение 1. Схема Оргструктуры управления персоналом крупной гостиницы (на примере гостиницы «Волхов» г. В. Новгорода).....	170
Приложение 2. Ткповое штатное расписание крупной гостиницы.....	171
Приложение 3. Схема Оргструктуры управления отелем «Сент-Грегори» в Нью-Орлеане (по роману А. Хейли «Отель»).....	173
Приложение 4. Анкета для постояльцев отеля «Навигатор» в г. Калининграде.....	174
Приложение 5. Цены на гостиничные номера в низкий сезон.....	175
Приложение 6. Цены на гостиничные номера в высокий сезон.....	176
Приложение 7. Гистограмма соотношения цен в отелях Санкт-Петербурга.....	177
Приложение 8. Карта регионального мониторинга.....	178
Приложение 9. Результаты опроса сотрудников шести гостиниц Петербурга в 2009 г.....	181
Приложение 10. Примеры расчета эластичности конкурентной реакции для матрицы Ж-Ж. Ламбена.....	182