

Шамшина Ю. О.

Гостиничный сервис : конспект лекций / Ю. О. Шамшина. — Ростов н/Д : Феникс, 2014. — 208 с. — (Зачет и экзамен).

ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 1. Общие положения о гостиничной	
индустрии	5
1.1. История становления и развития гостиничной индустрии.....	5
1.2. Базовые характеристики гостиничных услуг... *	11
1.3. Классификация объектов туристской- индустрии.....	16
1.4. Организационная структура гостиниц и прочих средств размещения	30
1.5. Базовые службы гостиниц	35
Глава 2. Организация обслуживания	
потребителей в гостиницах	47
2.1. Процесс организации обслуживания в отелях и гостиничных комплексах	47
2.2. Процесс бронирования номеров	57
2.3. Организация работы приема и размещения гостей	60
2.4. Обслуживание жилой части гостиничного комплекса	81
2.5. Организация питания в отелях.....	88
2.6. Дополнительные услуги гостиничных комплексов. Анимация	101
2.7. Методы обеспечения безопасности проживания в гостинице.	106

