

Джум Т. А., Денисова Н. И.

Организация гостиничного хозяйства : учеб. пособие /
Т. А. Джум, Н. И. Денисова - М. : Магистр : ИНФРА-М, 2015. —
400 с.

Оглавление

Предисловие	9
ГЛАВА	
1	
Эволюция индустрии гостеприимства	13
1.1. Развитие индустрии гостеприимства в Европе	13
1.2. Эволюция американской индустрии гостеприимства	18
1.3. Гостиничная и ресторанный индустрия России	21
1.4. Основные тенденции развития мировой гостиничной индустрии	27
1.5. Модели организации гостиничного дела	30
<i>Контрольные вопросы</i>	<i>32</i>
ГЛАВА	
2	
Классификация средств размещения	33
2.1. Специфика гостиничных услуг	33
2.2. Классификация средств размещения по вместимости номерного фонда	36
2.3. Классификация средств размещения по целевому рынку	37
2.4. Классификация средств размещения по уровню комфорта	45
<i>Контрольные вопросы</i>	<i>60</i>
ГЛАВА	
3	
Развитие гостиничного дела	61
3.1. Франчайзинг	61
3.2. Управляющая компания и ее функции	70
3.3. Оценка независимого варианта	72
3.4. Интеграция в гостиничном бизнесе	75
<i>Контрольные вопросы</i>	<i>77</i>

ГЛАВА

4

Правила предоставления гостиничных услуг	79
4.1. Порядок оформления проживания	80
4.2. Права потребителей	83
4.3. Работа с претензиями	85
<i>Контрольные вопросы</i>	87

ГЛАВА

5

Особенности управления отелями разных типов	88
5.1. Определение организационной структуры	88
5.2. Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства	91
5.3. Отличия служб, относящихся к административной зоне «переднего плана», от служб административной зоны «заднего плана»	99
<i>Контрольные вопросы</i>	101

ГЛАВА

6

Принципы функционирования основных служб гостиницы	102
6.1. Служба управления номерным фондом	102
6.2. Служба питания и напитков	120
6.3. Медицинская служба	141
6.4. Инженерно-техническая служба	144
6.5. Служба маркетинга и продаж	149
6.6. Служба бухгалтерского учета, или финансовая служба	161
6.7. Функции и структуры службы безопасности отеля	163
6.8. Правила функционирования отдела кадров в гостинице	183
<i>Контрольные вопросы</i>	204

ГЛАВА

7

Жизнедеятельность отеля	205
7.1. Специфика работы гостиничного предприятия	205
7.2. Специфика работы отделения обслуживания	206
7.3. Специфика деятельности служб, обеспечивающих работу отделения обслуживания	208

7.4. Компьютерные программы в отелях	210
7.5. Уровень обслуживания.	212
7.6. Программы лояльности.	214
7.7. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостинице.	218
7.8. Организация бытового обслуживания.	224
7.9. Транспортные услуги.	225
7.10. Культурные мероприятия.	227
7.11. Протокол в отеле.	231
7.12. Продажа гостиничных пакетов.	237
<i>Контрольные вопросы.</i>	244

ГЛАВА

8

Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства	245
8.1. Финансовый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.	245
8.2. Инновационный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.	282
8.3. Антикризисный менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.	286
8.4. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства.	290
<i>Контрольные вопросы.</i>	310

ГЛАВА

9

Имущественный комплекс гостиницы	311
9.1. Основные фонды гостиничных предприятий.	311
9.2. Инженерно-техническое оснащение гостиниц	313
9.3. Прачечная в гостинице	315
9.4. Экстерьер здания гостиницы.	317
9.5. Объемно-планировочное решение гостиниц	320
9.6. Интерьер и его влияние на качество обслуживания.	327
9.7. Система планово-предупредительного ремонта.	347
<i>Контрольные вопросы.</i>	352
Заключение	353

Литература

Основные термины и понятия 357

Приложения

Приложение 1. Организация уборочных работ. 373

Приложение 2. Тесты. 384

Ответы к тестам. 398