

Гостиничный менеджмент : учебное пособие / коллектив авторов ; под ред. А.А. Федулина. - 2-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2016. - 432 с. - (Бакалавриат).

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

Глава Теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими **средствами** размещения

- 1.1. История становления и развития гостиничного дела
 - 1.1.1. История развития гостиничного дела за рубежом. . . .
 - 1.1.2. Средства размещения в средневековой Руси
 - 1.1.3. Торговля и развитие гостиничного дела в северо-западных землях Руси
 - 1.1.4. Становление гостиничного бизнеса в России
 - 1.1.5. Организация систематизированных перевозок и развитие средств размещения на маршрутах
 - 1.1.6. Строительство Петербурга как новый этап в развитии гостиничного дела
 - 1.1.7. Гостиницы Петербурга в XIX столетии
 - 1.1.8. Гостиницы на страницах русской литературы XIX в. . . .
 - 1.1.9. Курортные гостиницы
 - 1.1.10. Средства размещения низшей категории
 - 1.1.11. Подготовка кадров для гостиниц
 - 1.1.12. Гостиничное хозяйство в первые годы советской власти
 - 1.1.13. Послевоенный период
 - 1.1.14. Гостиничное хозяйство России в 1990-х гг.
 - 1.1.15. Гостиничная индустрия Москвы: история становления и развития
 - 1.1.16. Гостиницы Москвы в советский период
 - 1.1.17. Современные направления развития гостиничного бизнеса
- Ситуация для обсуждения
- Контрольные вопросы
- 1.2. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы
- Контрольные вопросы и задания
- 1.3. Системы классификаций и типология гостиниц и других средств размещения
 - 1.3.1. Базовая классификация ЮНВТО
 - 1.3.2. Классификации и типологии средств размещения за рубежом
 - 1.3.3. Классификация средств размещения в России
- Контрольные вопросы и задания

1.4. Современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг	123
1.4.1. Распределение КСР на территории России	123
1.4.2. Структура номерного фонда КРС России, число ночевков и размещенных лиц, продолжительность пребывания	126
1.4.3. Центральный федеральный округ	130
1.4.4. Северо-Западный федеральный округ	136
1.4.5. Южный федеральный округ	140
1.4.6. Приволжский федеральный округ	143
1.4.7. Уральский федеральный округ	146
1.4.8. Сибирский федеральный округ	152
1.4.9. Дальневосточный федеральный округ	156
1.4.10. Северо-Кавказский федеральный округ	160
Контрольные вопросы и задания	164
Глава 2. Функции менеджмента	165
2.1. Планирование деятельности гостиниц и других средств размещения. Процесс гостиничного менеджмента	165
Контрольные вопросы и задания	188
2.2. Организация, координация и контроль гостиничной деятельности	189
2.2.1. Организационные структуры предприятий индустрии гостеприимства	189
2.2.2. Службы гостиничного предприятия	204
2.2.3. Координация, регулирование и контроль гостиничной деятельности	208
Контрольные вопросы и задания	221
2.3. Методы и стили управления	222
2.3.1. Основные методы управления	222
2.3.2. Типология управления на предприятии	227
2.3.3. Стили управления	237
Контрольные вопросы	251
2.4. Виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия	251
2.4.1. Теории мотивации	251
2.4.2. Основные методы мотивации персонала	257
2.4.3. Управление персоналом и квалификационные требования к сотрудникам	271
2.4.4. Формирование корпоративной культуры гостиницы	276
2.4.5. Аттестация персонала	283
Контрольные вопросы	290

2.5. Виды гостиничных предприятий	290
Контрольные вопросы	300
Глава 3. Управление финансами гостиничного предприятия	301
3.1. Финансовая служба гостиничного предприятия	301
Контрольные вопросы	305
3.2. Финансовый менеджмент в гостиничном бизнесе	305
3.2.1. Общее понятие о финансовом менеджменте	305
3.2.2. Финансовое планирование в гостиничном бизнесе	309
3.2.3. Управление доходами в гостиничном бизнесе	322
Контрольные вопросы и задания	330
3.3. Подходы к анализу и показатели эффективности деятельности гостиниц	330
3.3.1. Методы исследования эффективности предоставляемых услуг	330
3.3.2. Показатели эффективности деятельности гостиницы	340
3.3.3. Метод опроса. Основные способы опроса	344
3.3.4. Анализ опроса на примере капсульного отеля «Воздушный экспресс».	349
Контрольные вопросы	363
Глава 4. Современные направления развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации.	364
4.1. Информационное обеспечение деятельности гостиничного хозяйства региона	364
Контрольные вопросы и задания	367
4.2. Внедрение информационных технологий в гостиничный сектор регионов России: включение гостиничного предприятия в системы СЮ8 и ШЗ/АБЗ.	367
Контрольные вопросы и задания	381
4.3. Автоматизация управления гостиничным хозяйством	381
Контрольные вопросы и задания	385
4.4. Информационные услуги для клиентов гостиниц	385
Контрольные вопросы и задания	388
4.5. Тенденции развития гостиничной индустрии.	388
4.5.1. Развитие индустрии гостеприимства в конце XX в.	389
4.5.2. Стратегическая оценка будущего гостиничной индустрии.	398
Контрольные вопросы и задания	401
Практические задания	402

Глоссарий	411
Приложение 1. Классификация Р.А. Браймера	418
Приложение 2. Сегментация гостиниц по полноте сервиса и стоимости	421
Литература	424