

Руденко Л.Л.

Технологии гостиничной деятельности: Учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2015. — 176 с.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	5
1.1. Основные понятия гостиничной деятельности	5
1.2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность	10
1.2.1. Понятие правового регулирования	10
1.2.2. Международная практика регулирования гостиничной деятельности...	11
1.2.3. Правовая база гостиничной деятельности в Российской Федерации	14
Глава 2. СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	21
2.1. Общие подходы к классификации...™	21
2.2. Проведение классификации гостиниц и иных средств размещения...	33
Глава 3. ОСОБЕННОСТИ И ВИДЫ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА	44
3.1. Виды гостиничных услуг	44
3.2. Основные элементы гостиничного продукта	52
Глава 4. ОСНОВЫ ПРОИЗВОДСТВЕННО- ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ	64
4.1. Гостевой цикл	66
4.2. Технология обслуживания гостей	66
4.2.1. Бронирование мест в гостинице	66
4.2.2. Регистрация и поселение гостя	70
4.2.3. Обслуживание гостя во время проживания в гостинице	74

4.2.3.1. Уборка номерного фонда.....	74
4.2.3.2. Организация питания гостя	85
4.2.3.3. Обеспечение безопасности гостя.—.....	97
4.2.4. Технология обслуживания УІР-клиентов.....	102
? 4.2.5. Организация выезда гостя.....	104
Глава 5. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ	
СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ	108
5.1. Стандарты обслуживания в средствах	
размещения.....—.....	108
5.1.1. Общие стандарты обслуживания.....	108
5.1.2. Стандарты обслуживания отдельных	
категорий клиентов	127
5.2. Культура обслуживания	130
Глава 6. КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ	
ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ.....	142
6.1. Основные квалификационные требования	
к персоналу гостиницы.....	142
6.2. Дополнительные минимальные требования	
к основным должностям и профессиям	
обслуживающего персонала.....	150
Глава 7. ИННОВАЦИОННЫЕ	
ТЕХНОЛОГИИ В ГОСТИНИЦАХ.....	161
7.1. Понятие инноваций в гостиничном бизнесе	161
7.2. Характеристика инновационных технологий	
в гостиницах.....—.....	165
Литература	172
Нормативно-правовые акты	174