

**Семеркова Л.Н., Белякова В.А., Шерстобитова Т.И., Латынова С.В.**

Технология и организация гостиничных услуг: Учебник. — М.: ИНФРА-М, 2016. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа [Нир://tpe2пашит.сот](http://tpe2pashit.com)]. (Высшее образование: Бакалавриат). — [\\^y.c!x.c!o!o!^/10.12737/6085](http://y.c!x.c!o!o!^/10.12737/6085).

# ОГЛАВЛЕНИЕ

## РАЗДЕЛ 1 ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ И СОВРЕМЕННАЯ СТРУКТУРА ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

<b>Глава 1. Гостиницы и гостеприимство: история развития и современные тенденции</b> .....	<b>3</b>
1.1. История мирового развития и современное состояние гостиничной индустрии.....	3
1.2. Российский гостиничный рынок: тенденции и перспективы.....	12
1.3. Ситуация на рынке индустрии гостеприимства: гостиницы в регионах России.....	18
1.4. Актуальные проблемы мирового развития гостиничной индустрии.....	21
<b>Глава 2. Особенности предоставления гостиничных услуг</b> .....	<b>28</b>
2.1. Характеристика гостиничных услуг и их структура.....	28
2.2. Основные и дополнительные услуги гостиниц.....	35
2.3. Особенности предоставления услуг в сфере современного гостиничного бизнеса.....	38
<b>Глава 3. Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом</b> .....	<b>45</b>
3.1. Основные критерии, используемые при классификации гостиничных предприятий.....	45
3.2. Классификационные системы гостиниц, используемые в разных странах мира.....	49
3.3. Классификации номеров в гостинице.....	54
3.4. Специфика классификации гостиниц в Российской Федерации.....	57
<b>Глава 4. Формы взаимодействия в современной гостиничной индустрии</b> ..	<b>66</b>
4.1. История развития и основные признаки гостиничной цепи.....	66
4.2. Формы гостиничных объединений.....	69
4.3. Преимущества и недостатки различных форм объединений в гостиничной индустрии.....	84
4.4. Некоммерческие гостиничные ассоциации.....	88

## РАЗДЕЛ 2 ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫМ ПРЕДПРИЯТИЕМ

<b>Глава 5. Планирование гостиничных объектов</b> .....	<b>94</b>
5.1. Разработка концепции гостиничного предприятия.....	94
5.2. Оценка местоположения.....	95
5.3. Сегментирование рынка гостиничных услуг.....	103
5.4. Выбор целевого рынка (рынков).....	108
5.5. Позиционирование гостиницы на целевом рынке.....	113
<b>Глава 6. Проектирование гостиничного предприятия</b> .....	<b>120</b>
6.1. Процесс создания проекта гостиничного объекта и его основные участники.....	120
6.2. Требования к проектам гостиничных зданий.....	123
6.3. Особенности планировки различных помещений гостиницы.....	130
6.4. Гостиничный интерьер.....	138
<b>Глава 7. Характеристика основных и вспомогательных служб гостиницы</b> .....	<b>144</b>
7.1. Понятие, цель и принципы организационной структуры.....	144
7.2. Функции руководителей высшего звена управления.....	152

7.3.	Служба приема и размещения ( <i>Reception</i> ).....	153
7.4.	Административно-хозяйственная служба гостиницы.....	157
7.5.	Служба обслуживания.....	161
7.6.	Служба питания.....	162
7.7.	Административно-вспомогательные службы.....	164

**Глава 8. Организация управления персоналом в гостиничном предприятии..... 170**

8.1.	Управление персоналом в организации: основные понятия, цели и задачи.....	170
8.2.	Требования к персоналу гостиничного предприятия.....	172
8.3.	Технологии подбора и подготовки профессионального гостиничного персонала.....	175
8.4.	Технологии мотивации персонала в гостиничном бизнесе.....	180

**Глава 9. Организация управления качеством в гостинице..... 166**

9.1.	Качество как объект управления в гостиничном бизнесе.....	186
9.2.	Факторы, воздействующие на качество обслуживания.....	188
9.3.	Стандартизация как метод повышения качества услуг.....	193
9.4.	Методы оценки качества гостиничных услуг.....	195

**Глава 10. Организация и управление продажами гостиничных услуг..... 198**

10.1.	Стратегия продаж в гостиничных предприятиях.....	198
10.2.	Формирование договорных взаимоотношений между гостиницей и турфирмой.....	205
10.3.	Особенности установления договорных отношений при работе гостиничного предприятия с посредниками.....	206

**Глава 11. Организация интегрированных коммуникаций гостиничного предприятия..... 212**

11.1.	Маркетинговые коммуникации: основные понятия.....	212
11.2.	Реклама как инструмент продвижения гостиничного предприятия.....	215
11.3.	Технологии прямых продаж, используемые в гостиницах.....	219
11.4.	Связи с общественностью как способ создания имиджа гостиницы.....	220
11.5.	Особенности разработки программ лояльности в гостиничной индустрии.....	224
11.6.	Планирование коммуникативной стратегии гостиницы.....	230

**Глава 12. Управление показателями экономической эффективности гостиничного предприятия..... 235**

12.1.	Методы ценообразования, используемые в гостиничном бизнесе.....	235
12.2.	Особенности формирования ценовой политики гостиничного предприятия.....	243
12.3.	Основные показатели эффективности, связанные с оказанием гостиничных услуг.....	247

**РАЗДЕЛ 3  
ОСНОВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ,  
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ**

**Глава 13. Основные технологии, используемые в гостиничной индустрии..... 259**

13.1.	Правила и порядок обслуживания гостей.....	259
13.2.	Встреча гостей. Предоставление трансфера.....	263
13.3.	Регистрация и заселение в номер.....	264
13.4.	Расчеты с проживающими гостями.....	266

<b>Глава 14. Технологии проведения протокольных мероприятий в гостиничных предприятиях.....</b>	<b>269</b>
14.1. Особенности проведения протокольных мероприятий.....	269
14.2. Требования протокола, предъявляемые к подготовке и проведению официальных приемов (ресторан, службы гостиницы).....	272
14.3. Протокольные требования к обслуживающему персоналу на официальных приемах.....	273
14.4. Протокольные требования, предъявляемые к гостинице.....	275
<b>Глава 15. Технологии работы персонала гостиничного предприятия в конфликтных ситуациях.....</b>	<b>278</b>
15.1. Типология конфликтных гостей.....	278
15.2. Работа с жалобами клиента.....	280
15.3. Варианты решения конфликтных ситуаций.....	283
<b>Глава 16. Технологии содержания номерного фонда.....</b>	<b>285</b>
16.1. Организация уборочных работ.....	285
16.2. Подготовка номеров к заселению.....	287
16.3. Технология выполнения различных видов уборочных работ.....	289
16.4. Подготовка горничной к работе.....	294
16.5. Контроль качества уборки и содержания номеров.....	296
<b>Глава 17. Технологии организации питания в гостиничной индустрии.....</b>	<b>298</b>
17.1. Организация службы питания в гостинице.....	298
17.2. Виды сервисного обслуживания на предприятиях питания при гостиницах.....	300
17.3. Классификация предприятий общественного питания при гостиницах.....	301
17.4. Организация обслуживания гостей в номерах гостиницы.....	304
17.5. Отдел обслуживания массовых мероприятий.....	305
<b>Глава 18. Организация и технология предоставления дополнительных услуг.....</b>	<b>308</b>
18.1. Предоставление дополнительных услуг.....	308
18.2. Услуги бизнес-центров и конференц-залов.....	310
18.3. Оказание гостиницей транспортных услуг.....	311
18.4. Оказание гостиницей торговых услуг.....	312
18.5. Организация в гостинице анимационной деятельности.....	313
18.6. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги в гостинице.....	314
18.7. Специальные услуги для животных.....	315
18.8. Представление Интернетуслуг.....	316
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>317-1</b>
<b>Приложение 1.....</b>	<b>317-1</b>
<b>Приложение 2.....</b>	<b>317-5</b>
<b>Приложение 3.....</b>	<b>317-6</b>
<b>Приложение 4.....</b>	<b>317-15</b>
<b>Приложение 5.....</b>	<b>317-18</b>
<b>Приложение 6.....</b>	<b>317-25</b>
<b>Приложение 7.....</b>	<b>317-26</b>
<b>Приложение 8.....</b>	<b>317-28</b>
<b>Приложение 9.....</b>	<b>317-29</b>
<b>Приложение 10.....</b>	<b>317-30</b>
<b>Приложение 11.....</b>	<b>317-31</b>