

Гостиничное дело: Учебное пособие, 2-е изд., перераб. и доп.  
Стандарт 3-го поколения. — СПб.: Питер, 2016. — 336 е.: ил. —  
(Серия «Учебное пособие»).

# Содержание

<b>Предисловие.....</b>	<b>5</b>
-------------------------	----------

## Часть I

### ВВЕДЕНИЕ В ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

<b>Раздел 1. Гостеприимство как социально-культурный феномен. . . .</b>	<b>8</b>
---	----------

1.1. Понятие гостеприимства в прошлом и настоящем.....	8
1.2. Влияние этнокультурных традиций на современную индустрию гостеприимства.....	15

<b>Раздел 2. История индустрии гостеприимства. ....</b>	<b>22</b>
---	-----------

2.1. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства за рубежом.....	22
2.2. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства в России.....	41
2.3. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса.....	60

<b>Раздел 3. Системы классификации средств размещения. ....</b>	<b>74</b>
---	-----------

3.1. Международная классификация гостиниц и номеров.....	74
3.2. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству.....	79
3.3. Специализированные средства размещения.....	86
3.4. Альтернативные средства размещения.....	99

<b>Раздел 4. Проектирование гостиничных объектов. ....</b>	<b>106</b>
--	------------

4.1. Порядок создания гостиничного предприятия.....	106
4.2. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей.....	111
4.3. Дизайн гостиничного интерьера.....	128
4.4. Современное состояние гостиничного дизайна в России.....	134
4.5. Фирменный стиль гостиницы и основные требования к нему....	140

**Часть II**  
**ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА:**  
**СТРУКТУРА, СЕРВИС, СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ**

<b>Раздел 5. Гостиница как технологическая система.....</b>	<b>150</b>
5.1. Структура управления гостиницей: элементы и уровни.....	150
5.2. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием.....	157
5.3. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства.....	168
<b>Раздел 6. Службы предоставления основных услуг.....</b>	<b>177</b>
6.1. Служба управления номерным фондом.....	177
6.2. Служба организации питания.....	181
6.3. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя.....	183
6.4. Система безопасности гостиницы.....	189
<b>Раздел 7. Службы предоставления дополнительных услуг.....</b>	<b>196</b>
7.1. Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы.....	196
7.2. Предоставление бытовых и транспортных услуг в гостинице.....	201
7.3. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах.....	206
7.4. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства.....	222
7.5. Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц.....	228
<b>Раздел 8. Современные тенденции в гостиничной индустрии. . . .</b>	<b>239</b>
8.1. Гостиничный сервис в условиях глобализации.....	239
8.2. Неординарные отели как аттрактор современного туризма.....	248
8.3. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг.....	262
8.4. Работа отелей с гостями, имеющими ограничения по здоровью..	284
<b>Глоссарий.....</b>	<b>290</b>
<b>Приложение 1.....</b>	<b>295</b>
<b>Приложение 2.....</b>	<b>316</b>
<b>Приложение 3. . . . .</b>	<b>330</b>
<b>Литература. . . . .</b>	<b>331</b>