

Тимохина, Т. Л.

Организация гостиничного дела : учебник" для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрант, 2016. - ,431 с. - Серия : Бакалавр, Прикладной курс.

Оглавление

Предисловие.....	7
Глава 1. Теоретические основы организации гостиничного дела.....	10
1.1. Современное состояние п перспективы развития рынка гостиничных услуг.....	10
1.2. Системы классификаций и типология гостиниц м других средств размещения.....	14
1.3. Принципы организационного построения высококласных гостиничных предприятий.....	17
1.1. Техника взаимоотношений с клиентами высококласного отеля.....	25
1.5. Принципы эффективной коммуникации впучрн коллектива высококласного отеля.....	30
1.5.1. Ржедение систем наград п поощрений за качественное обслуживание клиентов.....	37
1.5.2. Понятие «услуга».....	37
1.5.3. Особенности и вилы гостиничного продукта, его составные элементы.....	41
1.6. Основные положения правил внутреннего трудоого распорядка Р. высококласных гостиницах.....	43
1.6.1. Испытательный срок.....	43
1.6.2. Обучение и повышение квалификации сотрудников.....	44
1.6.3. Рабочее время и время отдыха.....	45
1.6.1 Отпуск.....	47

1.6.5. Пользование телефоном.....	49
1.6.6. Общественные места и средства обслуживания гостей.....	50
1.6.7. Служебный вход на территорию отеля.....	50
1.6.8. Личные шкафчики сотрудников.....	51
1.6.9. Вынос имущества с территории отеля.....	51
1.6.10. Личное имущество сотрудников и его утрата.....	52
1.6.11. Имущество отеля. Материальная ответственность работников.....	52
1.6.12. Организация питания для сотрудников отеля. Места для курения.....	54
1.6.13. Доски объявлений.....	55
1.6.14. Учет рабочего времени.....	55
1.6.15. Уведомление об отсутствии на рабочем месте или болезни.....	56
1.6.16. Изменение персональных данных о сотруднике.....	57
1.6.17. Посетители и трудоустройство родственников.....	57
1.6.18. Конфиденциальность и права на интеллектуальную собственность.....	57
1.6.19. Совещания, собрания, встречи в отделах, с руководством высшего уровня.....	58
1.6.20. Потерянные и найденные вещи.....	58
1.6.21. Заработная плата.....	59
1.6.22. Стандарты внешнего вида. Личная гигиена.....	60
1.6.23. Поощрения за особые успехи в работе.....	67
1.6.24. Ответственность работников за нарушение трудовой дисциплины.....	68
1.6.25. Медицинское освидетельствование.....	71
1.6.26. Аттестация сотрудников.....	71
<i>Вопросы и задания для самоконтроля.....</i>	<i>72</i>

Глава 2. Организация, функционирование, взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения.....73

2.1. Организация бронирования номеров и мест в гостиницах.....	75
2.1.1. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров и мест.....	75
2.1.2. Типы бронирования.....	81
2.1.3. Подтверждение бронирования (<i>Confirmation reservation</i>).....	90
2.1.4. Аннуляция бронирования.....	99
2.1.5. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле но безналичному расчету.....	102
2.2. Организация приема и размещения клиентов в гостиницах.....	104
2.2.1. Встреча, приветствие гостя.....	ИЗ
2.2.2. Регистрация по прибытии.....	116
2.2.3. Выяснение вопросов платежеспособности клиентов.....	134
2.2.4. Назначение номера. Вселение в номер.....	140
2.2.5. Системы контроля доступа в помещения гостиниц.....	151
2.3. Организация персонифицированного обслуживания гостей в высококлассных отелях.....	159
2.3.1. Организация сопровождения гостей к их номерам при заезде. Порядок и процедуры транспортировки их багажа. Хранение багажа.....	161
2.3.2. Организация предоставления услуг консьержей в высококлассных гостиницах.....	182
2.3.3. Организация и функционирование службы дворецких в высококлассных гостиницах.....	214
2.3.4. Инновационные приемы в организации обслуживания постоянных гостей и vip-гостей.....	251

2.4. Организация выезда гостей из отеля.....	280
2.4.1. Порядок расчета платы за проживание.....	281
2.4.2. Порядок расчета за дополнительные платные услуги	285
2.4.3. Виды и методы оплаты за предоставленные отелем услуга.....	290
2.4.4. Процедура помощи с багажом при выезде гостя . . .	299
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i>	304
Тесты для самоконтроля	308
Приложение. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих гостиничную деятельность	317
Список литературы	330