

Тимохина, Т. Л.

Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. - М. : Издательство Юрайт, 2016. — 336 с. — Серия : Бакалавр, Прикладной курс.

Оглавление

Предисловие.....	6
Глава 1. Теоретические основы гостиничной деятельности.....	9
1.1. Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат.....	9
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>12</i>
1.2. Правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность.....	12
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>17</i>
1.3. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.....	18
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>20</i>
Глава 2. Производственно-технологическая деятельность гостиниц и других средств размещения но предоставлению услуг.....	21
2.1. Технология работы бизнес-центра.....	22
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>25</i>
2.2. Технология работы сервис-бюро.....	27
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>32</i>
2.3. Технология оказания услуг питания.....	32
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>44</i>
2.4. Технология предоставления услуг интерактивного платного телевидения.....	45
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>47</i>
2.5. Технология работы, направленная на обеспечение безопасности личных вещей проживающих.....	47
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>53</i>
2.6. Технология предоставления телекоммуникационных услуг.....	54
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>71</i>
2.7. Технология работы, направленная на организацию отдыха и развлечений, а также других дополнительных и сопутствующих услуг.....	71
<i>Контрольные вопросы и задания.....</i>	<i>77</i>

Глава 3. Организация функциональных процессов в административно-хозяйственной службе высококлассной гостиницы.	78
3.1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы.	79
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	85
3.2. Технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы.	86
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	210
3.3. Прачечная-химчистка (Laundry and Dry Cleaning Service) отеля. Технология работы и функции персонала.	210
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	244
3.4. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.	245
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	257
3.5. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы.	257
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	266
3.6. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров.	267
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	271
3.7. Охрана труда и техника безопасности.	271
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	276
Глава 4. Технология оценки уровня удовлетворенности клиентов качеством обслуживания.	277
4.1. Отзывы гостей о пребывании в отеле как-эффективный метод оценки качества обслуживания.	277
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	284
4.2. Технология «Анонимная инспекция».	285
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	288
Глава 5. Жалобы гостей и технология рационального их урегулирования.	289
5.1. Теоретические аспекты проблем, связанных с жалобами клиентов гостиниц.	289
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	292
5.2. Основные ошибки в технологии работы с жалобами.	292
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	296
5.3. Технологические элементы в урегулировании жалоб или «золотые правила» работы с жалобами.	296
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	306
5.4. Технология работы с агрессивными клиентами в отеле.	306
<i>Контрольные вопросы и задания.</i>	308

Практикум.....	309
Тест к главе 2.....	309
Тест к главе 3.....	312
Ответы к тестам.....	316
Практические задачи.....	317
Приложения.....	318
Приложение 1. Квалификационные характеристики работников, осуществляющих гостиничную деятельность... ..	318
Приложение 2. Стандарты делового общения в индустрии гостеприимства, этика и этикет гостиничного бизнеса, навыки, необходимые для эффективного общения с гостями.....	331
Приложение 3. Стандарты общения с коллегами в гостиничных предприятиях.....	335
Библиография.....	336