

Чудновский А. Д., Жукова М. А., Белозерова Ю. М., Кнышова Е. Н.

Индустрия гостеприимства: основы организации и управления /
А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2017. - 400 с. : ил. - (Высшее образование).

Оглавление

Введение	3
Глава 1. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА	7
1.1. История развития индустрии гостеприимства в России и в мире	7
1.2. Современное состояние и тенденции развития индустрии гостеприимства	28
Контрольные вопросы	41
Задания	42
Глава 2. ГОСТИНИЦА КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ	58
2.1. Основы менеджмента гостеприимства	58
2.2. Классификация средств размещения	69
2.3. Организационные структуры управления гостиницей	73
Контрольные вопросы	87
Задания	87
Глава 3. ЦЕЛИ, ФУНКЦИИ И ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ	106
3.1. Структура целей и планирование деятельности гостиничной организации	106
3.2. Характеристика функций и процесса управления гостиницей	113
3.3. Деятельность основных гостиничных служб. Процесс обслуживания гостя	120
Контрольные вопросы	138
Задания	138
Глава 4. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИНИЦЫ	151
4.1. Кадровая политика гостиницы	151
4.2. Стиль и методы управления	161

4.3.	Коммуникации в управлении и мотивация деятельности персонала гостиницы	170
4.4.	Основные принципы построения системы безопасности гостиницы	179
	Контрольные вопросы.	186
	Задания.	186
Глава 5.	УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ГОСТИНИЦЫ.	213
5.1.	Качество как основа менеджмента гостеприимства	213
5.2.	Формирование положительного имиджа гостиницы.	224
5.3.	Конкуренция и конкурентоспособность гостиницы.	233
5.4.	Формирование маркетинговой стратегии гостиницы.	238
	Контрольные вопросы.	255
	Задания_____	255
Глава 6.	ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ.	303
6.1.	Понятие «эффективность управления».	303
6.2.	Основные показатели эффективности управления современной гостиницей.	306
	Контрольные вопросы.	311
	Задания.	312
	Заключение.	326
	Краткий терминологический словарь.	327
	Литература.	334
	Тестовое задание.	340
	Деловые игры.	360