

**Овчаренко Н. П.**

Организация гостиничного дела: Учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2018. — 208 с.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Введение.....</b>	<b>6</b>
<b>Глава 1. ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА.....</b>	<b>9</b>
1.1. Эволюция системы гостеприимства.....	9
1.2. Исторический и современный аспекты основных терминов и определений гостеприимства.....	19
1.3. Первые типы средств размещения и особенности управления ими.....	23
<i>Контрольные вопросы.....</i>	<i>28</i>
<b>Глава 2. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.....</b>	<b>29</b>
2.1. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.....	29
2.2. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.....	36
2.3. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства.....	44
<i>Контрольные вопросы.....</i>	<i>50</i>
<b>Глава 3. ТИПОЛОГИЯ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ.....</b>	<b>51</b>
<i>Контрольные вопросы.....</i>	<i>64</i>
<b>Глава 4. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОСТРОЕНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ.....</b>	<b>65</b>
4.1. Миссия, цель гостиничного предприятия.....	65
4.2. Управление гостиничным предприятием.....	68
4.3. Фирменный стиль гостиничного предприятия.....	78
<i>Контрольные вопросы.....</i>	<i>84</i>

<b>Глава 5. ОРГАНИЗАЦИЯ, ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ, ВЗАИМОСВЯЗИ СЛУЖБ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ.....</b>	<b>86</b>
5.1. Характеристика основных служб гостиничного предприятия.....	86
5.1.1. Служба приема и размещения.....	86
5.1.2. Организация работы административно-хозяйственной службы (АХС).....	105
5.1.3. Организация работы службы питания и напитков в отеле.....	118
5.1.4. Инженерно-техническая служба отеля (ИТС).....	126
5.1.5. Служба маркетинга и продаж.....	128
5.1.6. Обеспечение безопасности отеля.....	134
5.1.7. Медицинская служба.....	139
5.1.8. Финансовая служба отеля.....	140
5.1.9. Отдел кадров.....	141
5.1.10. Другие службы отеля.....	141
5.2. Роль и место различных служб в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами.....	142
<i>Контрольные вопросы.....</i>	146
 <b>Глава 6. АРХИТЕКТУРНО-ПЛАНИРОВОЧНЫЕ РЕШЕНИЯ И ПРЕДМЕТНО-ПРОСТРАНСТВЕННАЯ СРЕДА ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА.....</b>	 <b>149</b>
6.1. Основы и типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения.....	149
6.2. Проблемы модернизации гостиничного фонда.....	156
6.3. Характеристика предметно-пространственной среды гостиниц и туристских комплексов.....	168
6.4. Основные виды гостиничных помещений и их назначение.....	172
<i>Контрольные вопросы.....</i>	180

<b>ГЛАВА 7 ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ И СИСТЕМЫ ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЯ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ.....</b>	<b>182</b>
7.1. Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения	182
7.2. Инженерные системы и оборудование.....	188
<i>Контрольные вопросы</i> .....	199
<b>Список литературы.....</b>	<b>201</b>