

**Кабушкин, Николай Иванович.**

Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. - Москва: КНОРУС, 2019. - 414 с. - (Бакалавриат).

# ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	7
Глава 1. ГОСТИНИЧНОЕ И РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО КАК ОБЪЕКТ УПРАВЛЕНИЯ	
1.1. Сущность менеджмента гостиниц и ресторанов .....	10
1.1.1. Характер гостиничной управленческой деятельности .....	13
1.1.2. Инновационный менеджмент гостиниц и ресторанов .....	14
1.2. Особенности гостиничного и ресторанного дела .....	19
1.3. История развития и классификация гостиниц .....	29
1.3.1. История развития гостиниц .....	29
1.3.2. Классификация гостиниц .....	32
Вопросы и задания для самоконтроля знаний .....	39
Глава 2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦАМИ И РЕСТОРАНАМИ	
2.1. Сущность и значение организационной структуры управления гостиницей .....	40
2.2. Типы организационных структур управления гостиницами .....	44
2.3. Характеристика основных элементов управления гостиницей .....	56
2.4. Формальные и неформальные элементы управления гостиницей .....	66
2.5. Создание организационной структуры управления гостиницей .....	71
Вопросы и задания для самоконтроля знаний .....	81
Глава 3. ФУНКЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦАМИ И РЕСТОРАНАМИ	
3.1. Понятие функций управления .....	83
3.2. Функция планирования .....	84
3.2.1. Понятие планирования .....	84
3.2.2. Оперативное планирование в гостинице .....	86
3.2.3. Стратегическое планирование в гостинице .....	87
3.3. Функция организации гостиничного дела .....	94
3.4. Мотивация как функция управления отелем .....	95
3.4.1. Понятие мотивации .....	95
3.4.2. Основные теории мотивации .....	100

3.5.	Функция контроля в гостиницах и ресторанах .....	112
3.5.1.	Понятие контроля .....	112
3.5.2.	Виды контроля .....	114
	Вопросы и задания для самоконтроля знаний .....	119
<b>Глава 4. МЕТОДЫ И СТИЛЬ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ</b>		
4.1.	Понятие и классификация методов и стилей управления .....	121
4.2.	Характеристика методов управления .....	126
4.2.1.	Экономические методы управления .....	126
4.2.2.	Организационно-административные методы управления .....	135
4.2.3.	Социально-психологические методы управления .....	140
4.3.	Стиль управления .....	142
	Вопросы и задания для самоконтроля знаний .....	151
<b>Глава 5. УПРАВЛЕНИЕ ТРУДОВЫМИ ПРОЦЕССАМИ ГОСТИНИЦ И РЕСТОРАНОВ</b>		
5.1.	Трудовой процесс гостиницы .....	152
5.1.1.	Особенности трудового процесса .....	152
5.1.2.	Содержание трудового процесса на гостиничном предприятии .....	160
5.2.	Управление затратами труда .....	166
5.3.	Управленческий труд в гостиницах и ресторанах .....	176
5.3.1.	Понятие управленческого труда .....	176
5.3.2.	Разделение и кооперация управленческого труда .....	179
5.3.3.	Делегирование полномочий .....	182
5.3.4.	Управленческий контроль .....	186
5.3.5.	Техническое обеспечение управленческого труда .....	188
5.3.6.	Нормирование труда .....	191
5.3.7.	Создание благоприятных условий труда .....	192
5.4.	Культура управленческого труда .....	196
	Вопросы и задания для самоконтроля знаний .....	198
<b>Глава 6. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИНИЦ И РЕСТОРАНОВ</b>		
6.1.	Сущность менеджмента персонала .....	200
6.2.	Кадровая служба гостиничного предприятия .....	202
6.3.	Формирование трудовых коллективов .....	204
6.4.	Планирование потребности в трудовых ресурсах гостиницы .....	207
6.5.	Выбор персонала отеля .....	215
6.5.1.	Рынки рабочей силы .....	219
6.5.2.	Критерии оценки сотрудников .....	221
6.5.3.	Оценка персонала .....	224
6.5.4.	Прием на работу .....	231
6.6.	Развитие и обеспечение персонала .....	234
6.6.1.	Обучение персонала в гостинице .....	236
6.6.2.	Внутреннее увольнение .....	239

6.6.3. Текущность кадров .....	240
Вопросы и задания для самоконтроля знаний .....	242
<b>Глава 7. ЛИЧНОСТЬ, ВЛАСТЬ И АВТОРИТЕТ МЕНЕДЖЕРА ГОСТИНИЦЫ</b>	
7.1. Личность менеджера .....	244
7.1.1. Роль менеджера гостиницы .....	244
7.1.2. Требования к менеджеру .....	252
7.2. Власть и личное влияние .....	255
7.3. Авторитет менеджера .....	267
Вопросы и задания для самоконтроля знаний .....	268
<b>Глава 8. МЕНЕДЖМЕНТ ДЕЛОВЫХ СОВЕЩАНИЙ И ПЕРЕГОВОРОВ</b>	
8.1. Управленческое общение .....	270
8.1.1. Значение и суть управленческого общения .....	270
8.1.2. Этика делового общения .....	273
8.1.3. Формы общения .....	278
8.1.4. Организация общения .....	280
8.2. Менеджмент деловых совещаний .....	286
8.2.1. Значение и задачи деловых совещаний .....	286
8.2.2. Классификация деловых совещаний .....	288
8.2.3. Организация проведения деловых совещаний .....	289
8.2.4. Эффективность деловых совещаний .....	295
8.3. Менеджмент деловых переговоров .....	298
8.3.1. Суть деловых переговоров .....	298
8.3.2. Подготовка деловых переговоров .....	302
8.3.3. Проведение переговоров .....	303
8.3.4. Решение проблемы и завершение переговоров .....	306
8.3.5. Анализ итогов деловых переговоров .....	307
8.3.6. Условия эффективности переговоров .....	308
Вопросы и задания для самоконтроля знаний .....	309
<b>Глава 9. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ</b>	
9.1. Природа конфликта .....	310
9.2. Типы конфликтов .....	313
9.3. Причины конфликтов .....	314
9.4. Методы разрешения конфликтов .....	317
9.5. Природа и причины стресса .....	322
9.5.1. Природа стресса .....	322
9.5.2. Причины стресса .....	323
9.6. Поведенческие и когнитивные методы управления стрессовыми ситуациями в гостинице .....	325
9.6.1. Поведенческие методы управления стрессами .....	325
9.6.2. Когнитивные приемы избегания стрессовых ситуаций .....	326
Вопросы и задания для самоконтроля знаний .....	327

Глава 10. УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ РЕШЕНИЯ	
10.1. Содержание и виды управленческих решений	328
10.2. Процесс принятия управленческих решений	330
10.3. Методы принятия управленческих решений	334
10.4. Индивидуальные стили принятия решений	337
10.5. Эффективность управленческих решений	338
10.6. Организация и контроль исполнения решений	341
Вопросы и задания для самоконтроля знаний	344
Глава 11. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА УСЛУГ ГОСТИНИЦ И РЕСТОРАНОВ	
11.1. Менеджмент качества услуг гостиницы	346
11.1.1. Подходы к качеству услуг гостиницы	346
11.1.2. Организационная культура гостиницы	356
11.1.3. Особенности поведения клиентов гостиницы	366
11.1.4. Менеджмент претензий клиентов отеля	376
11.2. Менеджмент качества продуктов и услуг ресторана	384
11.2.1. Подходы к качеству продуктов и услуг ресторана	384
11.2.2. Составные элементы качества услуг ресторана	391
Вопросы и задания для самоконтроля знаний	406
ПРИЛОЖЕНИЕ	408
ЛИТЕРАТУРА	410