

ББК 65.43я7

О 753

**Основы индустрии гостеприимства** : учеб. пособие для вузов / Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина. – Москва : Дашков и К, 2009. – 248 с. – Библиогр.: с. 246-248. – ISBN 9785394003134.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b> .....	<b>6</b>
<b>Глава 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины</b> .....	<b>7</b>
1.1. Сущность индустрии гостеприимства .....	7
1.2. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности .....	15
1.3. Роль специалистов в индустрии гостеприимства .....	19
<b>Глава 2. Индустрия гостеприимства</b> .....	<b>21</b>
2.1. Историческое развитие индустрии гостеприимства .....	21
2.2. Этапы развития мировой индустрии гостеприимства .....	30
<b>Глава 3. Организационные структуры гостиничного хозяйства</b> .....	<b>41</b>
3.1. Структура гостиничного предприятия .....	41
3.2. Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом .....	50
<b>Глава 4. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса</b> .....	<b>65</b>
4.1. Модели организации гостиничного бизнеса и разновидности гостиниц .....	65
4.2. Система франчайзинга .....	67
4.3. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров .....	69
4.4. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве .....	72
4.5. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом .....	75
4.6. Проблемы развития гостиничного хозяйства в Российской Федерации .....	77
<b>Глава 5. Специфика ресторанного производства</b> .....	<b>81</b>
5.1. Основные этапы развития мировой индустрии питания .....	81
5.2. Классификация ресторанов .....	88
5.3. Типы ресторанов .....	97
<b>Глава 6. Особенности организации музыкально-развлекательных программ в ресторане</b> .....	<b>102</b>
6.1. Жанры сценического искусства в ресторане .....	102
6.2. Организация шоу-программ .....	105
6.3. Техническое обеспечение программ .....	110
<b>Глава 7. Управление персоналом в гостиничном бизнесе</b> .....	<b>116</b>
7.1. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе .....	116
7.2. Система образования: школы индустрии гостеприимства .....	118
7.3. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала .....	120
7.4. Управление персоналом: российская и западная ментальности .....	123
7.5. Современный руководитель российской организации .....	124
7.6. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе .....	132
7.7. Размер и система чаевых .....	137
<b>Глава 8. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов</b> .....	<b>140</b>
8.1. Требования к оформлению и содержанию должностной инструкции .....	140
8.2. Квалификационная характеристика .....	151

<b>Глава 9. Служебный этикет</b> .....	163
9.1.Корпоративная культура.....	163
9.2.Психологическая культура сервиса.....	170
9.3.Подготовка кадров в индустрии гостеприимства .....	173
<b>Глава 10. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства</b> .....	183
10.1.Индустрия гостеприимства как объект менеджмента.....	183
10.2.Внутренняя и внешняя среда в индустрии гостеприимства .....	189
10.3.Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства.....	193
<b>Глава 11. Маркетинг в индустрии гостеприимства</b> .....	199
11.1.Понятие «услуга». Особенности гостиничных услуг .....	199
11.2.Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.....	202
11.3.Сегментация рынка гостиничных услуг .....	204
11.4.Позиционирование гостиничного продукта.....	207
11.5.Стратегии маркетинга .....	211
11.6.Специальные маркетинговые программы и технологии обслуживания.....	213
11.7.Пиар-деятельность в гостиничном бизнесе.....	219
<b>Глава 12. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства</b> .....	223
12.1.Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства.....	223
12.2.Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства .....	224
<b>Заключение</b> .....	241
<b>Литература</b> .....	245

