

БК 65.43я7

Г 725

Гостиничные комплексы. Организация и функционирование : учеб. пособие для вузов / В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова, В.В. Карашенко. – Москва : МарТ, 2007. – 221 с. : ил. – (Туризм и сервис). – Библиогр.: с. 166-167. – ISBN 9785241008527.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
ГЛАВА 1.	
СОЗДАНИЕ, ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСОВ	5
1.1. Понятие о гостиницах и их функциональное назначение	5
1.2. Классификация гостиниц	6
1.3. Субъекты предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса.....	10
1.4. Порядок организации новой гостиницы	14
1.5. Порядок сертификации гостиницы	24
1.6. Порядок сертификации дополнительных услуг гостиницы	29
1.7. Источники инвестиций для гостиниц	33
1.8. Менеджмент гостиничного хозяйства	49
1.8.1. Мотивация персонала гостиниц	51
1.8.2. Организационная структура управления гостиницей	55
1.9. Этика работы с клиентами гостиницы.....	61
1.10. Формирование сайта гостиницы.....	68
Вопросы для самопроверки.....	70
Глава 2.	
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПРОЦЕССА В ГОСТИНИЦЕ	72
2.1. Технологический цикл обслуживания клиентов	72
2.2. Регламент процесса «Порядок бронирования номеров»	73
2.3. Регламент процесса «Порядок поселения в гостинице»	78
2.4. Регламент процесса «Организация обслуживания на этажах»	85
2.5. Регламент процесса «Организация питания гостей»	92
2.6. Регламент процесса «Дополнительные услуги населению».....	98
2.7. Регламент процесса «Выселение из номеров».....	102
Вопросы для самопроверки.....	105
Глава 3.	
ЭКОНОМИКО-УЧЁТНЫЙ МЕХАНИЗМ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ КОМПЛЕКСАМИ	107
3.1. Состав затрат на содержание гостиницы	107
3.2. Затраты на оказание клиентам дополнительных услуг и определение их стоимости	121
3.3. Структура затрат гостиницы и определение стоимости одних койко-суток	125
3.4. Безубыточность деятельности гостиницы	129
3.5. Бухгалтерский учёт в гостинице	132
3.5.1. Учёт реализации гостиничных услуг	132

3.5.2. Учёт дополнительных услуг в гостинице	147
3.5.3. Учётная политика гостиницы и правила документооборота	155
Вопросы для самопроверки	165
Библиографический список	166
Основная литература	166
Дополнительная литература	167