

Содержание

Предисловие	5
-------------------	---

Часть I ВВЕДЕНИЕ В ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Раздел 1. Гостеприимство как социально-культурный феномен.....	8
---	----------

1.1. Понятие гостеприимства в прошлом и настоящем.....	8
1.2. Влияние этнокультурных традиций на современную индустрию гостеприимства.....	15

Раздел 2. История индустрии гостеприимства	22
---	-----------

2.1. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства за рубежом.....	22
2.2. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства в России.....	41
2.3. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса.....	60

Раздел 3. Системы классификации средств размещения	74
---	-----------

3.1. Международная классификация гостиниц и номеров	74
3.2. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству.....	79
3.3. Специализированные средства размещения.....	86
3.4. Альтернативные средства размещения	99

Раздел 4. Проектирование гостиничных объектов	106
--	------------

4.1. Порядок создания гостиничного предприятия.....	106
4.2. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей.....	111
4.3. Дизайн гостиничного интерьера	128
4.4. Современное состояние гостиничного дизайна в России	134
4.5. Фирменный стиль гостиницы и основные требования к нему ...	140

Часть II
ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА:
СТРУКТУРА, СЕРВИС, СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ

Раздел 5. Гостиница как технологическая система	150
5.1. Структура управления гостиницей: элементы и уровни	150
5.2. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием.....	157
5.3. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства	168
Раздел 6. Службы предоставления основных услуг.....	177
6.1. Служба управления номерным фондом	177
6.2. Служба организации питания.....	181
6.3. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя.....	183
6.4. Система безопасности гостиницы.....	189
Раздел 7. Службы предоставления дополнительных услуг.....	196
7.1. Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы	196
7.2. Предоставление бытовых и транспортных услуг в гостинице	201
7.3. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах	206
7.4. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства	222
7.5. Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц	228
Раздел 8. Современные тенденции в гостиничной индустрии	239
8.1. Гостиничный сервис в условиях глобализации	239
8.2. Неординарные отели как аттрактор современного туризма	248
8.3. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг	262
8.4. Работа отелей с гостями, имеющими ограничения по здоровью ..	284
Глоссарий	290
Приложение 1	295
Приложение 2	316
Приложение 3	330
Литература	331