

1 2013

42388к

О.Ж. Устенова
М.Р. Смыкова

ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА



Учебное пособие

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	3
ГЛАВА I. ОСНОВНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ ГОСТИНИЦ И ТЕХНОЛОГИЯ ИХ РАБОТЫ	4
1.1. Функции основных подразделений гостиницы	—
1.2. Управление номерным фондом	9
1.3. Организация инженерной службы	13
1.4. Особенности организации служб отелей в Казахстане	17
Контрольные вопросы	21
Ситуация для анализа	—
ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИЯ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА	22
2.1. Процесс обслуживания в отеле	—
2.2. Организация услуг	23
2.3. Уборка помещений	26
2.4. Противопожарная профилактика	28
2.5. Санитарные требования к персоналу и содержанию помещений	30
2.6. Гостиничная реклама	31
2.7. Организация гостиничного бизнеса в Алматы	37
Контрольные вопросы	44
Ситуации для анализа	45
ГЛАВА 3. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИНИЦЫ	46
3.1. Специфика работы с персоналом в гостинице	—
3.2. Особенности и принципы управления персоналом	47
3.3. Методы управления персоналом в отеле	56
3.4. Культура поведения служащих гостиницы	71
3.5. Секреты высококачественного обслуживания	79
3.6. Обслуживание внешних и внутренних служб гостиницы	83
3.7. Программное обеспечение интерфейсов	85
3.8. Управление персоналом в гостиницах Казахстана	87
Контрольные вопросы	89
Ситуации для анализа	—
ГЛАВА 4. ГОСТИНИЧНАЯ ИНДУСТРИЯ: РАЗВИТИЕ И КЛАССИФИКАЦИЯ	91
4.1. Развитие гостиничного хозяйства	—
4.2. Классификация гостиниц	92

4.3. Особенности и подходы к классификации гостиниц Казахстана	105
4.4. Оценка структуры рынка гостиниц Казахстана.....	108
Контрольные вопросы	113
Ситуации для анализа.....	114
ГЛАВА 5. ВИДЫ ГОСТИНИЧНЫХ ПОМЕЩЕНИЙ.....	119
5.1. Общие требования к гостиницам	—
5.2. Планировка и оснащенность номеров отеля.....	126
Контрольные вопросы	129
Ситуации для анализа.....	130
ГЛАВА 6. МАРКЕТИНГ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.....	131
6.1. Особенности маркетинга в сфере услуг	—
6.2. Тенденции управления маркетингом в гостиничной сфере	136
6.3. Анализ конъюнктуры рынка гостиничных услуг	138
6.4. Исследование потребительских предпочтений на рынке гостиничных и туристских услуг	141
6.5. Оценка маркетинговой среды гостиничного бизнеса в Казахстане.....	150
6.6. Роль маркетинга в гостиничном бизнесе Казахстана.....	158
Контрольные вопросы	164
Ситуации для анализа.....	—
ГЛАВА 7. ФОРМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА.....	170
7.1. Независимые предприятия и их отличие.....	—
7.2. Гостиничные цепи	173
7.3. Объединения взаимного информирования	177
7.4. Специальные гостиницы	178
7.5. Оценка рынка гостиничной недвижимости в Казахстане	190
Контрольные вопросы	195
Ситуация для анализа	—
ГЛАВА 8. ХАРАКТЕРИСТИКА И ФУНКЦИИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ГОСТИНИЦЫ	199
8.1. Характеристика деятельности гостиниц.....	—
8.2. Показатели деятельности гостиницы.....	204
Контрольные вопросы	209
Ситуации для анализа.....	—
Список использованной литературы	211