

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Глава 1	
Классификация средств размещения	6
1.1. Типы и виды современных гостиничных предприятий	6
1.2. Гостиничные сети	38
1.3. Стандартизация гостиничных услуг	54
Глава 2	
Службы гостиничного предприятия	69
2.1. Служба питания в отеле	69
2.2. Служба развлечений и анимации	88
Глава 3	
Менеджмент и экономика гостиничного предприятия	107
3.1. Экономика и управление гостиничного предприятия	107
3.2. Управление доходами гостиничных предприятий	134
3.3. Управление качеством в гостинице	147
3.4. Управление человеческими ресурсами гостиницы	160
3.5. Обучение персонала гостиничного предприятия	176
3.6. Управление конфликтами в гостиничном предприятии	196
3.7. Взаимодействие туристских предприятий с предприятиями размещения на условиях приоритетного бронирования	213
Глава 4	
Маркетинг гостиничного предприятия	229
4.1. Организация и технологии управления гостиничным продуктом	229
4.2. Проектирование и разработка гостиничного продукта	242
4.3. Продвижение гостиничного продукта	256
4.4. Современные маркетинговые технологии	271
Заключение	280
Список источников и литературы	281
Квалификационные системы средств размещения различных стран	289
Глоссарий	293