БАКАЛАВРИАТ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА

ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Под редакцией доктора экономических наук, профессора Л.И. Черниковой

Теоретические основы гостиничного дела
Типология и классификация предприятий гостиничного хозяйства
Организационная структура служб гостиничного предприятия и их взаимосвязь
Основы инженерно-технических требований к содержанию и эксплуатации предприятий гостиничного хозяйства
Профессиональные требования и профессиональная этика работников предприятий гостиничного хозяйства

BOOK.ru
ONLINE МАТЕРИАЛЫ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

КНОРУС

УДК 65.0(075.8)
ББК 65.432я73
О-64

Рецензенты:
Т.И. Зворыкина, руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований, д-р экон. наук, проф., академик РАЕН,
Г.И. Илюхина, канд. соц. наук, начальник учебно-методического центра УМО

Авторский коллектив:
Н.Г. Новикова, д-р экон. наук, проф.; **В.П. Леонова**, д-р экон. наук, проф.; **Л.А. Ульяниченко**, д-р экон. наук, доц.; **В.М. Заернюк**, д-р экон. наук, доц.; **Е.Н. Егорова**, канд. экон. наук, доц.; **Е.В. Бокарева**, канд. экон. наук, доц.; **Т.А. Демина**, канд. экон. наук, доц.; **А.А. Силаева**, канд. экон. наук, доц.; **Е.Н. Подсевалова**, канд. экон. наук; **В.В. Баева**, канд. экон. наук; **Г.Р. Фаизова**, ст. преподаватель

Организация гостиничного дела : учебное пособие / коллектив авторов ; под ред. Л.И. Черниковой. — Москва : КНОРУС, 2019. — 192 с. — (Бакалавриат).
О-64

ISBN 978-5-406-06698-0

Представлены теоретические и практические вопросы организации гостиничного дела, тенденции и современные концепции его развития. Рассмотрены основы деятельности предприятий гостиничного хозяйства, их типы, характеристики и функциональное назначение, порядок присвоения гостиницам соответствующих категорий. Сочетание теоретического и практического материала, наличие примеров из практики гостиничного дела позволит овладеть всеми профессиональными компетенциями.

Соответствует ФГОС ВО последнего поколения.

Для студентов бакалавриата по направлению подготовки «Гостиничное дело». Может служить справочным пособием для специалистов сферы социально-культурного сервиса и туризма.

УДК 65.0(075.8)
ББК 65.432я73

ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

Изд. № 18237. Формат 60×90/16. Гарнитура «Newton».
Усл. печ. л. 12,0. Уч.-изд. л. 9,1.

ООО «Издательство «КноРус».
117218, г. Москва, ул. Кедрова, д. 14, корп. 2.
Тел.: 8-495-741-46-28.
E-mail: office@knorus.ru http://www.knorus.ru

Отпечатано в АО «Т8 Издательские Технологии».
109316, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42, корп. 5.
Тел.: 8-495-221-89-80.

ISBN 978-5-406-06698-0

© Коллектив авторов, 2019
© ООО «Издательство «КноРус», 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

1.1. История развития мирового гостиничного дела 5
1.2. Факторы, влияющие на развитие гостиничного дела 10
1.3. Современные тенденции развития гостиничного дела в России 16

Глава II. ТИПОЛОГИЯ И КЛАССИФИКАЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

2.1. Характеристика основных типов предприятий гостиничного хозяйства 31
2.2. Классификация предприятий гостиничного хозяйства в России 36
2.3. Порядок классификации предприятий гостиничного хозяйства в России 40
2.4. Функциональное назначение гостиниц 47

Глава III. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СЛУЖБ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ И ИХ ВЗАИМОСВЯЗЬ

3.1. Служба управления номерным фондом 51
3.2. Служба персонала в униформе 59
3.3. Служба эксплуатации номерного фонда 61
3.4. Служба питания 66
3.5. Служба безопасности 74
3.6. Отдел маркетинга и связей с общественностью 77
3.7. Учебно-методические материалы 87

Глава IV. ОСНОВЫ ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКИХ ТРЕБОВАНИЙ К СОДЕРЖАНИЮ И ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

4.1. Основные требования к проектированию зданий предприятий гостиничного хозяйства 90
4.2. Основные требования к эксплуатации предприятий гостиничного хозяйства 101
4.3. Содержание предприятий гостиничного хозяйства 119
4.4. Содержание бельевого хозяйства 123
4.5. Учебно-методические материалы 125