

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Классификация средств размещения туристов	10
1.1. Стандартные классификации средств размещения туристов	10
1.2. Тенденции развития в классификации средств размещения туристов	24
1.3. Классификация и описание номерного фонда	25
Глава 2. Основные службы современных средств размещения	31
2.1. Организационная структура гостиничного предприятия	31
2.2. Отделение обслуживания номерного фонда (front of the house)	34
2.3. Отделение, поддерживающее работу отдела обслуживания (back of the house)	43
Глава 3. Служба приема и размещения в отелях разного типа	62
3.1. Служба приема и размещения в структуре отеля	62
3.2. Значение службы приема и размещения	69
3.3. Служба приема и размещения в отелях разного типа	121
Глава 4. Правовое обеспечение деятельности службы приема и размещения	140
4.1. Правила предоставления гостиничных услуг	140
4.2. Права потребителей	149
4.3. Правила эксплуатации отелей и их оборудования	151
4.4. Охрана труда	156
Глава 5. Трудовые ресурсы службы приема и размещения	168
5.1. Подбор персонала службы приема и размещения	168
5.2. Отбор кадров службы приема и размещения	181
5.3. Развитие и обучение персонала	186
Глава 6. Продажа гостиничных услуг	211
6.1. Особенности маркетинга гостиничных услуг	211
6.2. Потребители гостиничных услуг	216
6.3. Продажа гостиничных услуг корпоративным клиентам	226
6.4. Продажа гостиничных пакетов	237
6.5. Формирование лояльности клиентов	245

Приложения	249
1. Образец бланка заявки на бронирование отеля.....	249
2. Образец бланка гарантии бронирования отеля.....	250
3. Образец изменения в бронировании отеля.....	251
4. Образец бланка отмены бронирования отеля.....	252
5. Образец анкеты по форме № 5.....	253
6. Образец бланка свидетельства о регистрации по месту пребывания.....	254
7. Образец справки о временной регистрации граждан в г. Москве.....	255
8. Акт сдачи-приемки оказанных услуг.....	256
9. Образец бланка авторизационного письма.....	257
10. Образец бланка информации о приглашении гостей.....	258
11. Образец общего счета.....	259
12. Образец туристского ваучера.....	260
13. Образец бланка соглашения об экспресс-оплате.....	261
14. Образец миграционной карты.....	262
15. Бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина.....	263
16. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.....	265
17. Образец инструкции по охране труда.....	271
18. Должностные инструкции персонала отеля «Гранд Отель Европа» (Санкт-Петербург).....	273
19. Должностная инструкция администратора гостиницы.....	275
20. Параметры анализа резюме.....	279
Список литературы.....	282