

УДК 640.4(075.8)

ББК 65.43я73

О-35

**Издание подготовлено совместно
с Издательским центром IPR MEDIA**
www.iprmedia.ru

Рецензенты:

В. С. Бурилова — доцент кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса Владивостокского государственного университета экономики и сервиса;

В. Э. Колитенко — директор Дальневосточного филиала Российской гостиничной ассоциации, директор ООО «Экватор».

Овчаренко Н. П.

О-35

Организация гостиничного дела: Учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2016. — 208 с.

ISBN 978-5-394-02514-3

В учебном пособии раскрываются основные положения и принципы организации гостиничного дела. Рассматриваются история становления и развития гостиничного дела, современное состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг, типология средств размещения, организационная структура и функционирование основных служб гостиничного предприятия, основы архитектурно-планировочных решений и инженерно-технического оснащения гостиниц. Пособие написано в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования.

Для студентов бакалавриата и магистратуры, обучающихся по направлениям подготовки «Гостиничное дело», «Туризм» и «Сервис», а также специалистов в области гостеприимства.

ISBN 978-5-394-02514-3

© Овчаренко Н. П., Руденко Л. Л.,
Барашок И. В., 2014

© ООО «Ай Пи Эр Медиа», 2014

© ООО «ИТК «Дашков и К^о», 2014

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	6
Глава 1. ИСТОРИЯ СТАНОВЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА.....	9
1.1. Эволюция системы гостеприимства.....	9
1.2. Исторический и современный аспекты основных терминов и определений гостеприимства.....	19
1.3. Первые типы средств размещения и особенности управления ими.....	23
<i>Контрольные вопросы</i>	28
Глава 2. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.....	29
2.1. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.....	29
2.2. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.....	36
2.3. Ассоциации, гильдии и союзы в индустрии гостеприимства.....	44
<i>Контрольные вопросы</i>	50
Глава 3. ТИПОЛОГИЯ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ.....	51
<i>Контрольные вопросы</i>	64
Глава 4. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОСТРОЕНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ.....	65
4.1. Миссия, цель гостиничного предприятия.....	65
4.2. Управление гостиничным предприятием.....	68
4.3. Фирменный стиль гостиничного предприятия.....	78
<i>Контрольные вопросы</i>	84

Глава 5. ОРГАНИЗАЦИЯ, ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ, ВЗАИМОСВЯЗИ СЛУЖБ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ..... 86

5.1. Характеристика основных служб гостиничного предприятия	86
5.1.1. Служба приема и размещения.....	86
5.1.2. Организация работы административно-хозяйственной службы (АХС).....	105
5.1.3. Организация работы службы питания и напитков в отеле	118
5.1.4. Инженерно-техническая служба отеля (ИТС).....	126
5.1.5. Служба маркетинга и продаж	128
5.1.6. Обеспечение безопасности отеля.....	134
5.1.7. Медицинская служба	139
5.1.8. Финансовая служба отеля	140
5.1.9. Отдел кадров	141
5.1.10. Другие службы отеля.....	141
5.2. Роль и место различных служб в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами	142
<i>Контрольные вопросы</i>	146

Глава 6. АРХИТЕКТУРНО-ПЛАНИРОВОЧНЫЕ РЕШЕНИЯ И ПРЕДМЕТНО-ПРОСТРАНСТВЕННАЯ СРЕДА ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА..... 149

6.1. Основы и типология архитектурно-планировочных решений гостиниц и иных средств размещения.....	149
6.2. Проблемы модернизации гостиничного фонда	156
6.3. Характеристика предметно-пространственной среды гостиниц и туристских комплексов	168
6.4. Основные виды гостиничных помещений и их назначение	172
<i>Контрольные вопросы</i>	180

Глава 7. ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ И СИСТЕМЫ ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЯ ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ	182
7.1. Основы инженерно-технической эксплуатации гостиниц и иных средств размещения.....	182
7.2. Инженерные системы и оборудование	188
<i>Контрольные вопросы</i>	199
Список литературы	201