

Д.Г. Брашнов, Е.В. Мигунова

ОСНОВЫ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Учебное пособие

*Рекомендовано Редакционно-издательским Советом
Российской академии образования к использованию
в качестве учебного пособия*

Москва
Издательство «ФЛИНТА»
2013

УДК 640.41(075.8)
ББК 65.432я73
Б87

Главный редактор
д-р псих. н., проф., акад. РАО *Д.И. Фельдштейн*

Зам. главного редактора
д-р псих. н., проф., акад. РАО *С.К. Бондырева*

Члены редакционной коллегии:
д-р псих. н., проф., акад. РАО *Ш.А. Амонашвили*; д-р пед. н., член-корр. РАО
В.А. Болотов; д-р псих. н., проф., акад. РАО *А.А. Деркач*; д-р псих. н., проф.,
акад. РАО *А.И. Донцов*; д-р псих. н., проф., акад. РАО *И.В. Дубровина*; д-р псих. н.,
проф. *В.П. Зинченко*; д-р филол. н., проф., акад. РАО *В.Г. Костомаров*; д-р пед. н.,
проф., акад. РАО *Н.Н. Малофеев*; д-р физ.-мат. н., проф., акад. РАО *В.Л. Матросов*;
д-р пед. н., проф., акад. РАО *Н.Д. Никандров*; д-р псих. н., проф., акад. РАО *В.В. Рубцов*;
д-р пед. н., проф., акад. РАО *М.В. Рыжаков*; д-р ист. н., проф. *Э.В. Сайко*

Брашнов Д.Г.
Б87 Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]:
учеб. пособие / Д.Г. Брашнов, Е.В. Мигунова. — М. : ФЛИНТА,
2013. — 220 с.
ISBN 978-5-9765-1422-5

Настоящее пособие представляет собой учебный курс по организации и экономике гостиничного дела для заведений высшего и среднего профессионального образования. Курс охватывает все общекультурные и профессиональные компетенции, требуемые современными стандартами от квалифицированного специалиста в индустрии гостеприимства.

Для студентов, обучающихся по специальностям 101100 «Гостиничное дело» и 100103 «Социально-культурный сервис и туризм».

УДК 640.41(075.8)
ББК 65.432я73

ISBN 978-5-9765-1422-5

© Брашнов Д.Г., Мигунова Е.В., 2013
© Издательство «ФЛИНТА», 2013

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	6
Глава 1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины	8
1.1. Сущность индустрии гостеприимства: объекты управления	8
1.2. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности	12
<i>Вопросы для самопроверки</i>	15
Глава 2. Становление индустрии гостеприимства	17
2.1. История развития мировой индустрии гостеприимства	17
2.2. Этапы развития отечественной индустрии гостеприимства	23
2.3. Модели гостеприимства: европейская, азиатская, американская и восточноевропейская	33
2.4. Инновации в индустрии гостеприимства	36
<i>Вопросы для самопроверки</i>	40
Глава 3. Требования XXI века: правовые основы функционирования индустрии гостеприимства	42
3.1. Законы и нормативные акты	42
3.2. Стандартизация и сертификация предприятий индустрии гостеприимства	51
3.3. Качество услуги гостеприимства	57
<i>Вопросы для самопроверки</i>	63
Глава 4. Маркетинг индустрии гостеприимства	64
4.1. Специфика понятий «услуга», «гостиничный продукт» в условиях рынка	64
4.2. Маркетинговая среда индустрии гостеприимства	71
4.3. Сегментация рынка, определение целевого сектора потребителей и позиционирование продукта гостеприимства	75

4.4. Маркетинговые стратегии и маркетинговые программы индустрии гостеприимства	83	Глава 9. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства	152
4.5. Продвижение товаров и услуг в гостиничном бизнесе	89	9.1. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства	152
<i>Вопросы для самопроверки</i>	94	9.2. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства	156
Глава 5. Особенности менеджмента индустрии гостеприимства	96	<i>Вопросы для самопроверки</i>	160
5.1. Цели, задачи и методы менеджмента гостеприимства	96	Глава 10. Особенности организации развлекательных программ в индустрии гостеприимства	162
5.2. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства	98	10.1. Сектор развлечений, досуга и спорта как составляющая индустрии гостеприимства	162
5.3. Технологии управления качеством продукта в сфере гостеприимства	103	10.2. Развлекательный сектор в деятельности гостиничного хозяйства	171
5.4. Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства	109	10.3. Развлекательный сектор в деятельности предприятия питания	173
<i>Вопросы для самопроверки</i>	113	10.4. Развлекательный сектор в деятельности транспортных предприятий	177
Глава 6. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	114	<i>Вопросы для самопроверки</i>	179
6.1. Модели организации гостиничного бизнеса	114	Глава 11. Персонал в гостиничном бизнесе	180
6.2. Система франчайзинга	117	11.1. Персонал как главное звено индустрии гостеприимства	180
6.3. Поддержка гостиничного бизнеса за рубежом	120	11.2. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала	188
6.4. Перспективы развития гостиничного дела в России	122	11.3. Должностные инструкции и квалификационная характеристика персонала в индустрии гостеприимства	189
<i>Вопросы для самопроверки</i>	126	<i>Вопросы для самопроверки</i>	190
Глава 7. Организационные структуры гостиничного хозяйства	128	Глава 12. Служебный этикет	191
7.1. Классификация гостиниц в России и за рубежом	128	12.1. Корпоративная культура	191
7.2. Системы управления гостиничным предприятием	135	12.2. Психологическая культура сервиса	195
7.3. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров ...	138	<i>Вопросы для самопроверки</i>	199
<i>Вопросы для самопроверки</i>	141	Приложения	200
Глава 8. Специфика предприятий питания в индустрии гостеприимства	143		
8.1. Типы и разновидности предприятий питания в индустрии гостеприимства	143		
8.2. Роль услуги питания в индустрии гостеприимства	148		
<i>Вопросы для самопроверки</i>	150		