

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
Вопросы для самопроверки	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
Вопросы для самопроверки	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
Вопросы для самопроверки	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
4.5. Продвижение товаров и услуг в гостиничном бизнесе	89
<i>Вопросы для самопроверки</i>	94
Глава 5. Особенности менеджмента индустрии гостеприимства	96
5.1. Цели, задачи и методы менеджмента гостеприимства	96
5.2. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства	98
5.3. Технологии управления качеством продукта в сфере гостеприимства	103
5.4. Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства	109
<i>Вопросы для самопроверки</i>	113
Глава 6. Организационно-управленческая структура мирового гостиничного комплекса	114
6.1. Модели организации гостиничного бизнеса	114
6.2. Система франчайзинга	117
6.3. Поддержка гостиничного бизнеса за рубежом	120
6.4. Перспективы развития гостиничного дела в России	122
<i>Вопросы для самопроверки</i>	126
Глава 7. Организационные структуры гостиничного хозяйства	128
7.1. Классификация гостиниц в России и за рубежом	128
7.2. Системы управления гостиничным предприятием	135
7.3. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров ...	138
<i>Вопросы для самопроверки</i>	141
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

Глава 9. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства	152
9.1. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства	152
9.2. Использование различных видов транспорта в индустрии гостеприимства	156
<i>Вопросы для самопроверки</i>	160
Глава 10. Особенности организации развлекательных программ в индустрии гостеприимства	162
10.1. Сектор развлечений, досуга и спорта как составляющая индустрии гостеприимства	162
10.2. Развлекательный сектор в деятельности гостиничного хозяйства	171
10.3. Развлекательный сектор в деятельности предприятия питания	173
10.4. Развлекательный сектор в деятельности транспортных предприятий	177
<i>Вопросы для самопроверки</i>	179
Глава 11. Персонал в гостиничном бизнесе	180
11.1. Персонал как главное звено индустрии гостеприимства	180
11.2. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала	188
11.3. Должностные инструкции и квалификационная характеристика персонала в индустрии гостеприимства	189
<i>Вопросы для самопроверки</i>	190
Глава 12. Служебный этикет	191
12.1. Корпоративная культура	191
12.2. Психологическая культура сервиса	195
<i>Вопросы для самопроверки</i>	199
Приложения	200