

УДК [640.4+642.5](075.8)
ББК 65.43я73-1
У62

Главный редактор издательства *Н.Д. Эриашвили*,
кандидат юридических наук, доктор экономических наук, профессор,
лауреат премии Правительства РФ в области науки и техники

Редакторы *Г.А. Клебче, Л.В. Речицкая*

Уокер, Джон Р.

У62 Введение в гостеприимство: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Джон Р. Уокер; пер. с англ. [В.Н. Егорова]. — 4-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 735 с. — (Серия «Зарубежный учебник»).

ISBN 0-13-119101-2 (англ.)
ISBN 978-5-238-01392-3 (русск.)

Агентство СІР РГБ

Учебник «Введение в гостеприимство» Дж. Уокера пользуется заслуженным уважением и признанием российских читателей. В новом издании своей книги автор основное внимание уделяет вопросам менеджмента применительно к различным направлениям деятельности этой огромной индустрии с учетом особенностей XXI века. Теоретический материал дополняется многочисленными упражнениями и заданиями, в том числе и с использованием Интернета, что позволяет на практике оперативно применить полученные знания. Большое число примеров страноведческого характера, портреты основателей и корифеев отрасли и анализ деятельности компаний-лидеров отрасли помогают всестороннему изучению учебного материала. Этому значительно способствует и удачная структура книги.

Для студентов высших и средних специальных учебных заведений, специалистов индустрии гостеприимства и туризма, а также для широкого круга читателей.

ББК 65.43я73-1

ISBN 0-13-119101-2 (англ.)
ISBN 978-5-238-01392-3 (русск.)

Authorized translation from the English language edition, entitled **INTRODUCTION TO HOSPITALITY**, 4th Edition ISBN 0131191012, by WALKER, JOHN R., published by Pearson Education, Inc., publishing as Prentice Hall, Copyright © 2006, 2002, 1999, 1996 by Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey 07458. Pearson Prentice Hall. All rights reserved. Printed in the United States of America. No part of this book may be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording or by any information storage retrieval system, without permission from Pearson Education, Inc. RUSSIAN language edition published by UNITY-DANA PUBLISHER, Copyright 2008.

Настоящий перевод с английского языка книги **INTRODUCTION TO HOSPITALITY**, 4-е изд., ISBN 0131191012, автора Джона Р. Уокера, издан с официального разрешения Pearson Education Inc., осуществляющей издательскую деятельность под маркой Prentice Hall, © 2006, 2002, 1999, 1996 by Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey 07458. Pearson Prentice Hall. Отпечатано в Соединенных Штатах Америки. Все права защищены. Воспроизведение всей книги или любой ее части в любой форме и любыми средствами запрещается без разрешения Pearson Education Inc. Издание на русском языке осуществило Издательство ЮНИТИ-ДАНА, © 2008.
© ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, перевод, оформление, 2008

Принадлежит исключительное право на использование и распространение издания.

Воспроизведение всей книги или любой ее части любыми средствами или в какой-либо форме, в том числе в Интернет-сети, запрещается без письменного разрешения издательства.

Оглавление

К студенту	XV
Предисловие	XIX
Выражение признательности	XXII
Об авторе	XXIV
ЧАСТЬ 1 Введение	1
ГЛАВА 1	
Добро пожаловать в индустрию гостеприимства	2
<i>Традиция ананаса</i>	3
Гостеприимство и туризм	4
Основные характеристики индустрии гостеприимства	7
Корпоративная философия	9
<i>Философия услуг как жизненный путь</i>	10
<i>Корпоративная культура</i>	10
<i>Декларация о миссии</i>	10
<i>Цель</i>	12
<i>Задача</i>	12
<i>Стратегия и тактика</i>	12
Внимание на обслуживание	12
Успех в обслуживании	13
<i>Моменты истины</i>	15
<i>Способы повышения качества услуг</i>	19
<i>Обслуживание и управление всеобщим качеством</i>	19
<i>Подход к обслуживанию гостей в The Disney</i>	25
Тенденции развития гостиничного бизнеса	31

ГЛАВА 2	
Возможности профессионального роста в индустрии гостеприимства	35
Служебное продвижение	36
Если вы не уверены	37
<i>Для вас ли индустрия гостеприимства</i>	38
Самооценивание и личная философия	38
Профессионализм и этикет	39
<i>Заниматься своей карьерой надо уже сейчас</i>	40
<i>Профессиональные организации и ассоциации</i>	41
Этика	44
Этические дилеммы в индустрии гостеприимства	46
Социальная ответственность в бизнесе	49
Возможности карьерного роста в сфере путешествий и туризма	50
Карьера в ресторанной индустрии и сфере управляемых услуг	51
<i>Рестораны</i>	51
<i>Управляемые услуги</i>	53
Карьерный путь в отрасли услуг по размещению	56
Карьерные возможности в управлении клубами	62
Карьера в сфере организации конференций и выставок	64
Карьеры в сфере планирования совещаний, событийного менеджмента и кейтеринг-менеджмента	66
<i>Планирование совещаний</i>	66
<i>Событийный менеджмент</i>	68
<i>Кейтеринг</i>	71
Карьера в сфере отдыха, досуга, развлекательных и тематических парков, азартных игр	73
<i>Отдых и досуг</i>	73
<i>Развлекательные и тематические парки</i>	75
<i>Отрасль азартных игр</i>	77
Возможности служебного роста в смежных областях	79
Стажировки, наставничество и ознакомительная практика	80
Служебное продвижение и написание резюме	82
<i>Резюме</i>	82
<i>Сопроводительное письмо</i>	83
<i>Результаты учебы</i>	84
<i>Опыт работы</i>	84
<i>Дополнительная деятельность</i>	85
Собеседование при приеме на работу	85
<i>Как вести себя во время собеседования</i>	85
Тенденции	88
ГЛАВА 3	
Туризм	92
Что такое туризм?	93
Туризм как инструмент благополучия, процветания и мира	94
<i>Долгосрочные перспективы: туризм до 2020 г.</i>	95
<i>Определение туризма</i>	96

<i>Авиалинии</i>	97
<i>Круизные корабли</i>	100
Туристические организации	104
<i>Международные организации</i>	104
<i>Туристические организации США</i>	105
<i>Административные органы штатов, отвечающие за развитие туризма</i>	
<i>Отделы туризма административных органов штатов и городов</i>	106
<i>Экономическое влияние туризма</i>	106
<i>Эффект мультипликатора</i>	108
Промоутеры туризма	109
<i>Туристические операторы</i>	109
<i>Туристические агентства</i>	109
<i>Ограничения коммиссионных</i>	111
<i>Туристические корпорации</i>	111
<i>Менеджер туристической корпорации</i>	112
<i>Туристический оптовый бизнес</i>	113
<i>Дипломированные советники по туризму</i>	113
<i>Национальные организации по туризму</i>	114
<i>Компании по управлению дестинациями</i>	114
Почему люди путешествуют	115
<i>Туризм и путешествия</i>	116
<i>Деловые поездки</i>	118
Социальные и культурные влияния туризма	123
Экотуризм	129
Определение экотуризма и основные его принципы	129
Тенденции в сфере туризма и путешествий	132
 ЧАСТЬ 2 Размещение	 137
 ГЛАВА 4	
Гостиничный бизнес	138
Развитие гостиничного бизнеса и проблемы собственности	139
<i>Франчайзинг</i>	139
<i>Франчайзинг — ваше будущее?</i>	146
<i>Контрактное управление</i>	147
<i>Организации, специализирующиеся на инвестициях в недвижимость</i>	153
Классификация гостиниц	153
<i>Центральные городские отели</i>	158
<i>Курортные отели</i>	159
<i>Владение местом отдыха</i>	163
<i>Кто владеет долевыми местами отдыха?</i>	165
<i>Отели в аэропортах</i>	167
<i>Гостиницы и мотели на автостраде</i>	168
<i>Отели казино</i>	168
<i>Отели с полным циклом обслуживания</i>	169
<i>Отели для проведения конференций и съездов</i>	170
<i>Экономичные, или бюджетные гостиницы</i>	170

VIII

<i>Отели длительного проживания</i>	171
<i>Апартаменты-отели длительного проживания</i>	171
<i>Отели категории «ночлег и завтрак»</i>	172
Интеграция гостиниц	173
<i>Вертикальная интеграция</i>	173
Маркетинговые консорциумы	173
Самые лучшие, крупнейшие и необычные отели и гостиничные сети	175
<i>Лучшие гостиничные сети</i>	175
<i>Самые необычные гостиницы</i>	176
Международные перспективы	177
Тенденции развития гостиничного бизнеса	178
ГЛАВА 5	
Служба обслуживания номеров	184
Основные функции и службы отеля	185
Управляющий отелем	186
Структура управления	189
<i>Исполнительный комитет (совет)</i>	189
Службы (отделы, подразделения)	190
<i>Служба обслуживания номеров</i>	190
<i>Администрация</i>	192
<i>Ночной аудитор</i>	202
Собственные системы управления	206
Управление доходами	207
Резервирование	210
Служба связи	212
Служба униформы	212
Консьерж-служба	213
Административно-хозяйственная служба	216
<i>Прачечная</i>	223
Служба безопасности и предотвращения хищений	225
Тенденции в деятельности службы обслуживания номеров отелей	226
ГЛАВА 6	
Служба питания и напитков	233
Управление службой питания и напитков	234
Кухня	238
Рестораны отелей	244
Бары	248
Служба уборки помещений и мойки посуды	251
Кейтеринг-служба	252
<i>Должностные требования</i>	255
<i>Заказ на кейтеринг-обслуживание</i>	259
<i>Кейтеринг-координатор</i>	261
<i>Кейтеринг-менеджер</i>	261
Обслуживание в номере	262
Тенденции в деятельности службы питания и напитков	264

ЧАСТЬ 3 Рестораны и услуги с внешним управлением	269
ГЛАВА 7	
Ресторанный бизнес	270
Ресторанный бизнес	271
<i>Кулинарное искусство</i>	272
<i>Кулинарная практика</i>	275
Классификация ресторанов	280
<i>Рестораны с полным комплексом обслуживания</i>	281
<i>Рестораны быстрого обслуживания / быстрого питания</i>	291
Тенденции в развитии ресторанного бизнеса	300
ГЛАВА 8	
Производственная деятельность ресторана	304
Фронт-хаус	305
<i>Прогнозирование деятельности ресторана</i>	307
<i>Обслуживание</i>	309
<i>Суггестивные продажи</i>	311
Бэк-хаус	312
<i>Приготовление пищи</i>	312
<i>Кухня / Приготовление пищи</i>	316
<i>Участие менеджеров в основных процессах</i>	316
<i>Признание отличившихся работников</i>	318
<i>Закупки</i>	318
<i>Получение заказанных продуктов</i>	320
<i>Хранение / выдача продуктов</i>	320
<i>Управляющий рестораном: должностные обязанности</i>	326
Тенденции в ресторанном бизнесе	330
ГЛАВА 9	
Услуги с внешним управлением	335
Общие положения	336
Авиалинии	337
<i>Обслуживание в полете</i>	337
<i>Организация питания в аэропортах</i>	339
Армейские организации	339
Начальные и средние школы	340
<i>Программы диетологического воспитания</i>	346
Колледжи и университеты	347
<i>Служебные обязанности в сфере управляемых услуг</i>	356
Предприятия питания при лечебных учреждениях	360
Питание в офисах на производстве	363
Отдых и развлечения	367
<i>Обслуживание на стадионе</i>	367
<i>Другие места отдыха и развлечений</i>	368
<i>Преимущества и недостатки</i>	368
Тенденции в сфере управляемых услуг	368

ГЛАВА 10

Напитки	373
Вина	374
<i>Легкие вина</i>	375
<i>Игристые вина</i>	375
<i>Крепленые вина</i>	376
<i>Ароматные вина</i>	377
<i>История вина</i>	377
<i>Производство вина</i>	378
<i>Сочетание вина и еды</i>	378
<i>Главные винодельческие регионы Европы и Северной Америки</i>	383
<i>США</i>	385
Пиво	386
<i>Процесс пивоварения</i>	387
Спиртные напитки	387
<i>Виски</i>	388
<i>Белые спиртные напитки</i>	389
<i>Другие спиртные напитки</i>	390
<i>Коктейли</i>	391
Безалкогольные напитки	392
<i>Безалкогольное пиво</i>	392
<i>Кофе</i>	392
<i>Чай</i>	396
<i>Газированные прохладительные напитки</i>	397
<i>Соки</i>	397
<i>Питьевая бутилированная вода</i>	398
Управление барами и торговлей напитками	398
<i>Организация работы бара</i>	399
<i>Управление запасами</i>	399
<i>Контроль за работой персонала</i>	400
<i>Ресторанные и гостиничные бары</i>	401
<i>Ночные клубы</i>	402
<i>Микропивоварни</i>	403
<i>Спорт-бары</i>	404
<i>Кафе</i>	406
Продажа спиртного и закон	407
<i>Смерти на автострадах и алкоголь</i>	408
<i>Употребление спиртных напитков несовершеннолетними</i>	410
Тенденции в индустрии напитков	412
 ЧАСТЬ 4 Отдых, азартные игры и управление собраниями	 417
ГЛАВА 11	
Отдых, тематические парки и клубы	418
Отдых, досуг и хорошее здоровье	419
Отдых, финансируемый органами власти	420
<i>Национальные парки США</i>	421
<i>Общественный досуг и агентства по работе с парками</i>	422

Общественный досуг и агентства по работе с парками	422
Коммерциализация отдыха	423
<i>Тематические парки</i>	423
Уолт Дисней, человек с масштабным видением	425
<i>Magic Kingdom</i>	428
<i>Epcot</i>	429
<i>Disney-MGM Studios</i>	430
Клубы	431
<i>Управление клубом</i>	432
<i>Структура управления клубом</i>	434
<i>Загородные клубы</i>	438
<i>Городские клубы</i>	438
Некоммерческий отдых	442
<i>Добровольные организации</i>	442
<i>Отдых студентов, военнослужащих и работников компаний</i>	443
<i>Отдых для отдельных групп населения</i>	444
Тенденции в сфере отдыха и развлечений	
 ГЛАВА 12	
Азартные игры как отрасль индустрии развлечений	449
Определение азартных игр как развлечения	450
Исторический обзор азартных игр как части индустрии развлечений	456
<i>Игровые организации американских индейцев</i>	457
Масштабы отрасли	459
Основные участники отрасли	460
Удивительные проекты в отрасли азартных игр	463
Карьерные возможности в отрасли	469
<i>Отель</i>	469
<i>Служба питания и напитков</i>	469
<i>Казино</i>	469
<i>Розничная торговля</i>	470
<i>Сфера развлечений</i>	470
Тенденции в отрасли	471
 ГЛАВА 13	
Собрания, конференции, выставки и событийный менеджмент	475
Исторический обзор	476
Виды организованных встреч	477
<i>Совещания, поездки, съезды и выставки</i>	482
<i>Особые мероприятия и выездное обслуживание</i>	488
Ключевые участники отрасли	491
<i>Организаторы собраний и конференций</i>	491
<i>Бюро по организации конференций и приему гостей</i>	493
<i>Конференц-центры</i>	495
<i>Событийный менеджмент</i>	496
<i>Специальные услуги</i>	504
Тенденции в организации конференций, собраний и выставок	504

ЧАСТЬ 5 Операционная деятельность в индустрии гостеприимства 509

ГЛАВА 14

Лидерство и менеджмент 510

Лидерство 511

Характеристики лидера и основные приемы, которыми он пользуется 511

Определение лидерства 512

Трансакционное лидерство 512

Трансформационное лидерство 513

Примеры выдающихся лидеров 513

Требования, предъявляемые к лидерам 515

Менеджмент в индустрии гостеприимства 523

Что такое менеджмент? 524

Кто такие менеджеры? 524

Основные функции менеджмента 525

Управленческие навыки и умения 527

Меняющаяся роль менеджера 528

В чем разница между лидерством и менеджментом 531

Некоторые тенденции в области лидерства и менеджмента 532

ГЛАВА 15

Маркетинг в индустрии гостеприимства 538

Потребности и желания гостей 539

Важность маркетинга 539

Уникальность продукта, предлагаемого в индустрии гостеприимства 540

Конкурентное преимущество 541

Внутренний маркетинг 542

Стратегическое планирование маркетинга 543

Рыночный спрос 547

Конкурентный анализ 548

SWOT-анализ 549

Маркетинговая сегментация 553

Позиционирование 554

Маркетинг бренда 555

Управление маркетингом и маркетинг-микс 556

Маркетинг и реализационные задачи и цели 562

Маркетинговый план 563

Электронный маркетинг 564

Понимание сущности рынка 565

Продажи 565

План действий по продажам 567

Тенденции в маркетинге и продажах в индустрии гостеприимства 568

ГЛАВА 16	
Управление человеческими ресурсами	571
Проблемы лидерства и человеческие ресурсы	572
<i>Изменения демографических параметров</i>	572
<i>Текущее кадров</i>	572
<i>Правовые аспекты</i>	573
Важность человеческих ресурсов	573
<i>Подразделение человеческих ресурсов</i>	575
Планирование работы подразделения человеческих ресурсов	575
<i>Анализ задач</i>	577
<i>Должностная инструкция</i>	578
<i>Спецификация работ</i>	578
<i>Выработка стандартов по производительности труда</i>	579
Законы о труде	581
Наем	584
Отбор	586
Инструктаж	586
Профессиональная подготовка и развитие	587
Профессиональное развитие служащих	589
Оценка результатов работы	590
Вознаграждение	592
Программы помощи работникам	593
Дополнительные вознаграждения	595
Удержание работников	596
Домогательства	597
Наставничество и консультирование	600
Тенденции в области управления человеческими ресурсами	601
ГЛАВА 17	
Учет, финансы и контроль затрат	606
Бухгалтерский учет в индустрии гостеприимства	607
<i>Единая система учет и контрольные органы</i>	608
<i>Участки бухгалтерского учета</i>	609
<i>Организационно-правовые формы предприятия</i>	611
Финансы в индустрии гостеприимства	612
<i>Финансовые отчеты</i>	613
<i>Отчет о прибылях и убытках</i>	613
<i>Балансовый отчет</i>	616
<i>Отчет о движении денежных средств</i>	619
Коэффициенты	621
<i>Коэффициенты рентабельности</i>	622
<i>Коэффициенты ликвидности</i>	624
<i>Операционные коэффициенты</i>	626
Управление потоком наличности	629
<i>Бюджеты</i>	630

XIV

Контроль затрат	634
<i>Контроль затрат, связанных с продуктами питания и напитками</i>	636
<i>Контроль затрат на труд</i>	640
<i>Контроль других операционных расходов</i>	641
Тенденции в бухгалтерском учете, финансах и контроле затрат	642
ГЛАВА 18	
Информационные технологии в индустрии гостеприимства	650
Что такое технологии, применяемые в индустрии гостеприимства?	651
Типы технологических систем, применяемых в индустрии гостеприимства	652
<i>Системы для рабочих групп, или групповые информационные системы</i>	652
<i>Электронная почта</i>	652
<i>Организационные информационные системы</i>	653
<i>Глобальные / международные информационные системы</i>	653
Обработка информации в области гостеприимства	654
Гостиничные информационно-технологические системы	655
<i>Системы управления гостиницей</i>	655
<i>Системы управления электроэнергией</i>	659
<i>Системы учета звонков</i>	659
<i>Системы резервирования номеров для гостей</i>	659
<i>Выписывание счетов</i>	665
<i>Безопасность</i>	668
<i>Комфорт и удобство гостей</i>	669
<i>Продажи и маркетинг</i>	670
<i>Кейтеринг</i>	670
Информационно-технологические системы, применяемые в ресторанах и других предприятиях питания	671
<i>Системы фронт-хауса ресторанов</i>	672
<i>Системы, применяемые в бэк-хаусе ресторана</i>	678
Тенденции в технологиях, применяемых в индустрии гостеприимства	685
Глоссарий	690