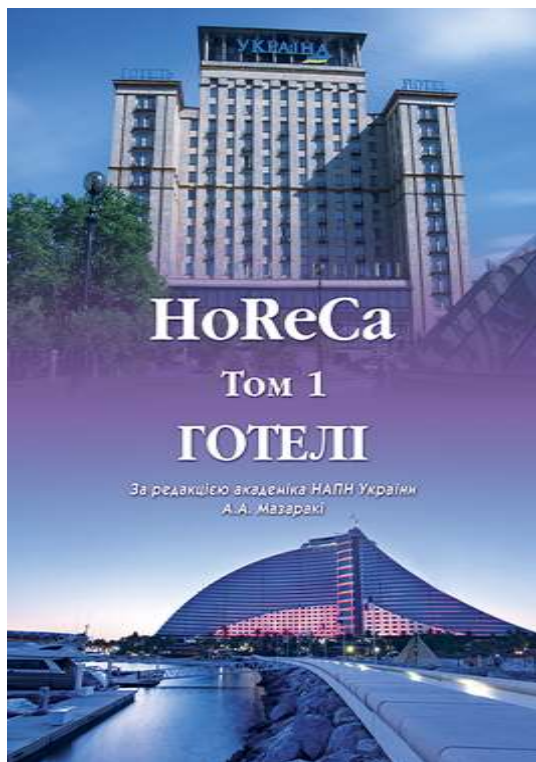


## Навчальні посібники



готельний бізнес.

Зам. 1315/17

Ціна 250,00

**HoReCa** : навч. посіб. : у 3 т. Т. 1. Готелі / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – 2-ге вид., виправл. і доповн. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 412 с.

ISBN 978-966-629-832-7

Представлено інноваційні професійні рішення щодо розроблення бізнес-ідей та формування концепцій готелів; вибору вигідних локацій; використання ефективних та енергоощадливих будівельних, архітектурних, дизайнерських технологій; формування асортименту готельних послуг; проектування операційних, сервісних та управлінських процесів; управління доходами та витратами; планування і діагностики показників господарської діяльності; оцінювання окупності інвестиційних проектів.

Професійне видання є актуальним для успішних власників, менеджерів, інвесторів, а також студентів, викладачів, науковців та усіх, хто прагне розвивати

## ЗМІСТ

<b>Розділ 1. КОНЦЕПЦІЯ. ОРГАНІЗАЦІЯ. СЕРВІС</b> .....	4
<b>1.1. Концепція</b> .....	4
<b>1.2. Групи приміщень. Фронт Офіс (Front Office)</b> .....	16
1.2.1. Приймально-вестибюльна та безпеки.....	16
1.2.2. Житлова .....	22
1.2.3. Побутова, торговельна, дозвілєво-анімаційна, спортивно-оздоровча .....	37
<b>1.3. Групи приміщень. Бек Офіс (Back Office)</b> .....	55
1.3.1. Адміністративна.....	55
1.3.2. Господарська та виробничо-побутова.....	59
<b>1.4. Сервіс (Service)</b> .....	62
1.4.1. Бронювання ( <b>Reservation</b> ). Дистрибуція ( <b>Distribution</b> ) .....	62
1.4.2. Реєстрація ( <b>Check-In</b> ). Розміщення ( <b>Accommodation</b> ). Виселення ( <b>Check-Out</b> ) .....	67
1.4.3. Гест-релейшн ( <b>Guest Relation</b> ). Рум-сервіс ( <b>Room Service</b> ) .....	78
1.4.4. Хаускіпінг ( <b>Housekeeping</b> ). Клінінг ( <b>Cleaning</b> ) .....	81
1.4.5. Велнес ( <b>Wellness</b> ). СПА ( <b>SPA</b> ). Фітнес ( <b>Fitness</b> ) .....	94
1.4.6. Івент-сервіс ( <b>Invent Service</b> ). Анімація ( <b>Animation</b> ). Конференц-сервіс ( <b>Conference</b> ).....	99
<b>1.5. Ресторани. Бари. ((Food and Beverage (F &amp;B)</b> .....	108
<b>Додатки до розділу 1</b> .....	142
<b>Розділ 2. АРХІТЕКТУРА. ДИЗАЙН</b> .....	193
2.1. Об'ємно-планувальні рішення готелю .....	193

2.2. Архітектурні рішення. Характеристика (організація) території.....	203
2.3. Характеристика будівлі.....	209
2.4. Інженерні системи .....	210
2.5. Дизайн.....	224
2.6. Кошторис.....	230
2.7. Охорона навколишнього середовища .....	231
2.8. Порядок здачі в експлуатацію об'єкта .....	232
2.9. Охорона праці.....	235
2.10. Санітарно-гігієнічні заходи .....	237
2.11. Електробезпека. Пожежна безпека. Цивільний захист .....	242
<b>Додатки до розділу 2 .....</b>	<b>247</b>
<b>Розділ 3. РЕВЕНЬО МЕНЕДЖМЕНТ (REVENUE MANAGEMENT).....</b>	<b>271</b>
3.1. Організаційно-правовий статус та організаційна структура .....	271
3.2. Капітал.....	303
3.3. Обсяги діяльності. Завантаженість номерного фонду .....	306
3.4. Доходи. Витрати. Податки. Прибуток.....	311
3.5. Ефективність інвестицій.....	340
<b>Додатки до розділу 3 .....</b>	<b>351</b>
<b>ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ .....</b>	<b>366</b>
<b>Додатки до загальних положень.....</b>	<b>378</b>
<b>СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>407</b>