



□ □ **Сорокина А.В.**

□ □ **Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие/А.В. Сорокина. — М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 304 с. - (ПРОФИЛЬ).**

□ □ **ISBN 978-5-98281-068-7 (Альфа-М) ISBN 978-5-16-002498-1 (ИНФРА-М)**

Приводится краткий исторический очерк развития мирового гостиничного хозяйства. Рассматриваются системы классификации гостиниц, организационные структуры управления, деятельность подразделений современной гостиницы (службы приема и размещения, бронирования, питания, безопасности, маркетинга и др.), а также вопросы маркетинга, PR-деятельности и психологии обслуживания в индустрии гостеприимства. Соответствует государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования. Содержит должностные инструкции работников гостиниц.

Для студентов средних специальных учебных заведений.