

Библиотека „Проф. Цани Калянджиев“

Книга четиридесет и пета

Георгина Луканова

**СОЦИАЛНО-ИКОНОМИЧЕСКИ
ИЗМЕРЕНИЯ НА ХОТЕЛИЕРСКОТО
ОБСЛУЖВАНЕ**

2017

Издавателство „Наука и икономика“
Икономически университет – Варна

Редакционна колегия

Гл. редактор проф. д-р ик.н. Калю Донеv

Зам.-гл. редактор проф. д-р Румен Калчев

Членове: проф. д-р ик.н. Йордан Коеv
проф. д-р Зоя Младенова
проф. д-р Пламен Илиев
проф. д-р Евгени Станимиров
проф. д-р Веселин Хаджиев
проф. д-р Марин Нешков
проф. д-р Данчо Данчев
проф. д-р Владимир Сълов
доц. д-р Любомир Георгиев

Международен издателски съвет

Членове: проф. д-р Абубакр Сулиман
проф. д-р Йоаким Вилмс
проф. д-р ик. н. Сергей Максимов
проф. д-р Робърт Грийнууд
проф. д-р Сатар Бауани
проф. д-р Сумон Бхаумик
проф. д-р ик. н. Николай Неновски
проф. д-р Винче Мария-Макдолна
проф. д-р Джеймс Ангерсано
Карълайн Багшоу

Тази книга или части от нея не могат да бъдат размножавани, разпространявани по електронен път и копирани без писменото разрешение на издателя.

© Георгина Георгиева Луканова, автор, 2017.

© Издателство „Наука и икономика“, 2017.

ISBN 978-954-21-0915-0

СЪДЪРЖАНИЕ

Резюме на български език	5
Резюме на руски език.....	6
Резюме на английски език.....	7
Резюме на немски език	8
Списък на таблиците и фигурите	9
Използвани съкращения.....	13
Увод.....	15

Глава първа

ТЕОРЕТИЧНИ ХАРАКТЕРИСТИКИ

НА ХОТЕЛИЕРСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ.....	19
1.1. Същност на обслужването в сферата на услугите.....	19
1.2. Моделиране на хотелиерското обслужване.....	33
1.3. Особенности на хотелиерското обслужване.....	50
1.4. Видове системи и операции в хотелиерското обслужване.....	59
1.5. Роля на клиента в процеса на хотелиерското обслужване	67

Глава втора

ИКОНОМИЧЕСКИ ИЗМЕРЕНИЯ

НА ХОТЕЛИЕРСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ.....	73
2.1. Производителност на хотелиерското обслужване	73
2.2. Ефикасност на хотелиерското обслужване.....	90
2.3. Качество на хотелиерското обслужване	93
2.4. Ефективност на хотелиерското обслужване.....	119

Глава трета

СОЦИАЛНИ ИЗМЕРЕНИЯ

НА ХОТЕЛИЕРСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ	128
3.1. Клиентска удовлетвореност	128
3.2. Управление на взаимоотношенията с клиентите	140
3.3. Клиентска лоялност	154
3.4. Управление на потребителския опит.....	172

Глава четвърта

СЪВРЕМЕННИ АСПЕКТИ

НА ХОТЕЛИЕРСКОТО ОБСЛУЖВАНЕ В БЪЛГАРИЯ	178
4.1. Влияние на факторите на външната среда върху хотелиерското обслужване в България	178
4.2. Специфични детерминанти на хотелиерското обслужване в България	220
4.3. Възможности за адаптиране на обслужването в българското хотелиерство към въздействията на външните и специфичните фактори	226
Заклучение	231
Използвана литература	234