

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ВОЛОГОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

ВВЕДЕНИЕ В ГОСТЕПРИИМСТВО

Методические указания по дисциплине

Факультет гуманитарный
Специальность 100103 - «Социально-культурный сервис и туризм»
Направление бакалавриата 100400 - «Туризм»

Вологда
2011

УДК 64.04(076)

Введение в гостеприимство: методические указания по дисциплине для студентов специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» и направления бакалавриата 100400 «Туризм». - Вологда: ВоГТУ, 2011. – 24 с.

Методические указания по дисциплине предназначены для студентов гуманитарного факультета ВоГТУ, обучающихся по специальности 100103 – «Социально-культурный сервис и туризм» и направления бакалавриата 100400 «Туризм».

Методические указания включают программу курса, планы семинарских занятий по дисциплине, основную и дополнительную литературу, вопросы для подготовки к экзаменам.

Утверждено редакционно-издательским советом ВоГТУ

Составитель: Л.Ф. Гостева, канд. филос. наук, доцент

Рецензент: Е.Н. Чебукина, директор туристской фирмы «Александрия»

Подписано в печать 31.08.2011. Усл. печ. л. 1,5. Тираж 16 экз.
Печать офсетная. Бумага офисная. Заказ № 382.

Отпечатано: РИО ВоГТУ, г. Вологда, ул. Ленина, 15

ВВЕДЕНИЕ

Индустрия гостеприимства – одна из ведущих, продуктивных, развивающихся наиболее динамично сфер услуг как национального, так и мирового хозяйства. Это важнейший показатель роста национального богатства и улучшения жизни, высокоэффективная сфера современной экономики, огромный рынок трудовых ресурсов и фактор обеспеченности занятости. В экономически развитых странах индустрия гостеприимства объединяет многие родственные отрасли экономики, занятые обслуживанием путешествующих и отдыхающих через специализированные предприятия: отели, рестораны, туристические агентства, культурно-развлекательные и музейные комплексы, транспортные компании. Это крупнейшая индустрия мира, обеспечивающая рабочие места миллионам людей.

По мере того как общество становится сложнее и динамичнее, а трудовая деятельность людей интенсивнее, человек все больше нуждается в активном полноценном отдыхе. Организованный отдых помогает человеку переносить стрессовые ситуации, вносит в жизнь гармонию, сохраняет положительное мироощущение. Задача эффективного и конструктивного использования свободного времени требует развития всех ресурсов индустрии гостеприимства.

В нашей стране индустрия гостеприимства также постепенно превращается в самостоятельную отрасль экономики, что требует подготовки соответствующих специалистов на современном уровне.

Введение нового материала по каждой теме начинается с лекции. На учебную лекцию возлагаются следующие функции:

- ознакомление со структурой учебного материала;
- разъяснение новых идей и понятий;
- подготовка к работе с методическими материалами;
- объяснение основ современных теорий обслуживания;
- проблемные вопросы.

На семинарское занятие студент должен прийти подготовленным. Предполагается, что для подготовки необходимо просмотреть материал лекции, проработать рекомендуемую литературу, найти ответы на вопросы семинарского занятия.

Цели семинарского занятия: овладение интеллектуальными умениями, систематизация и закрепление учебного материала, контроль и оценка работы студента.

Усвоение знаний во многом зависит от организации и эффективности самостоятельной работы студента. В процессе подготовки к семинарским занятиям студент должен научиться:

- составить рабочий план изучения материала;
- использовать приемы рационального чтения;
- рационально обрабатывать учебную информацию, анализировать и запоминать ее;

- работать со справочной литературой;
- конкретно отвечать на вопросы в письменном и устном виде.

Конечным итогом изучения и усвоения материала является экзамен. Сдаче экзамена предшествует консультация, на которой студент имеет возможность получить ответы и разъяснения наиболее сложных и вызывающих у него трудность вопросов.

Цель дисциплины – освоение студентами основных принципов и методов организации и управления предприятием индустрии гостеприимства и приобретение практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса и оказания услуг в сложных современных условиях.

Задачи дисциплины - сформировать основные направления деятельности в индустрии гостеприимства, определить пути повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе и эффективности деятельности предприятий, изучить методы и средства интенсификации труда руководителя, подбора и расстановки кадров.

Требования к знаниям и умениям по дисциплине

После изучения дисциплины студент должен

Знать:

- о состоянии развития индустрии гостеприимства в России и за рубежом;
- об основных факторах, влияющих на развитие рынка услуг в сфере гостеприимства;
- об инновациях в современной сервисной деятельности в сфере гостеприимства;
- теоретические основы организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно-техническую базу туристской индустрии;
- потребности покупателей туристских и гостиничных услуг;
- социально-этические нормы поведения в обществе;
- основы стандартизации, сертификации в области гостеприимства;
- процессы организации эффективной коммуникации в сфере туризма; историю и особенности различных культур с целью комфортного существования в полиэтничной среде, преодоления узости кругозора, постижения важности взаимовлияния народов;
- технологии процесса обслуживания туристов и разработки технологической документации;
- формы и виды исследовательской деятельности, технологии ее планирования, организации и осуществления, типы и виды методов исследовательской деятельности, особенности их применения для решения задач в сфере гостеприимства;
- теоретические основы организации процесса обслуживания, управления предприятием, способов выстраивания эффективных межличностных коммуникаций.

Уметь

- осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий гостиничной индустрии;
- выявлять неудовлетворенные потребности потребителей, налаживать контакты, диагностировать возможные проблемы и конфликты, убеждать и вести переговоры;
- анализировать складывающуюся ситуацию и принимать оптимальные решения;
- осмысленно изучать и применять нормативные и правовые документы в туристской деятельности;
- осмысливать социальные процессы, анализировать и систематизировать знания об этнических культурах, находить и признавать в них общее и различное (специфичное), преодолевать свои предубеждения (если таковые есть);
- формулировать проблему, цели и задачи исследования, планировать исследовательскую деятельность, выбирать конкретные прикладные методы, средства и приемы в отношении поставленных задач, оценивать результаты исследовательской деятельности;
- оценивать ресурсные возможности предприятия гостеприимства и, обеспечивая их оптимальное сочетание, эффективно организовывать процесс обслуживания с целью максимального удовлетворения потребностей клиентов;
- представлять фирму/организацию во внешней среде, работать с клиентами на профессиональном уровне.

Владеть

- навыками координации деятельности по оптимизации использования ресурсов при реализации проектов;
- навыками налаживания эффективных коммуникаций, уверенно владеть устной речью;
- навыками применения нормативно-правовой базы в туристской деятельности;
- методами построения стандартов для предприятий индустрии гостеприимства;
- навыками оценки социально-экономического эффекта сертификации в области туризма;
- приемами и методами формирования системы эффективных межличностных коммуникаций, культурой речи, навыками построения межкультурных коммуникаций;
- навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования, определения методов контроля качества и анализа проекта;
- навыками работы с современными информационными технологиями, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности.

Требования к минимуму содержания дисциплины

Гостеприимство: основные понятия, категории, объекты деятельности; гостеприимство как сфера производства, реализации и потребления услуг; приоритеты потребителя в гостеприимстве, типология потребителей, дифференциация требований, критерии оценки качества услуг; координационная и управленческая роль менеджмента в индустрии гостеприимства; управление организационными структурами в гостеприимстве; информационное обеспечение менеджмента гостеприимства; стандартизация и государственное регулирование в индустрии гостеприимства; стратегический и инновационный менеджмент.

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Тема 1. Гостеприимство: основные понятия, категории, объекты управления

Индустрия гостеприимства в системе рыночной экономики. Комплексный анализ индустрии гостеприимства. Философия и принципы гостиничного бизнеса. Характеристика и особенности гостиничных услуг и услуг ресторана. Классификация гостиниц. Классификация гостиниц в РФ. Специфика отрасли в системе бизнес-технологий. Система “потребитель – услуга - среда потребления”. Особенности гостиничного и ресторанного менеджмента как системы управления предприятиями размещения, транспорта, питания, средствами развлечения и т. д.

Тема 2. Развитие предприятий индустрии гостеприимства в России и за рубежом

История развития предприятий мировой гостиничной индустрии. Современные тенденции развития. Гостиничная и ресторанная индустрия Европы. Гостиничные цепи, независимые и франчайзинговые гостиницы. История гостиничной индустрии США. Развитие российской гостиничной и ресторанной индустрии.

Тема 3. Цели, задачи и методы менеджмента гостеприимства

Индустрия гостеприимства как совокупность предприятий и организаций в едином технологическом процессе. Индустриальный и потребительский эффект предприятий. Менеджмент гостеприимства в обеспечении спроса на продукцию отрасли и прибыльности хозяйствующих субъектов. Методы управления: понятие и классификация. Экономические методы управления. Организационно-административные методы. Социально-психологические методы. Стиль управления. Понятие и характеристика стилей руководства. Управленческая решетка.

Тема 4. Проблемы потребительского спроса и типология потребителей в индустрии гостеприимства

Специфика сферы гостеприимства в аспекте потребительской оценки. Материальная база предприятия как техническая составляющая мотивации оценки качества услуг. Система «потребитель – услуга – среда потребления» как гуманитарная составляющая с позиций приоритетов потребителей. «Нештатные ситуации». Типология потребностей и типология потребителей. Типология по мотивам, стилям жизни, образованию и воспитанию, возрастным различиям, целям пребывания.

Тема 5. Стандартизация и сертификация в сфере гостеприимства

Роль стандартов в индустрии гостеприимства в России и за рубежом. Международные классификационные требования к гостиничным предприятиям. Госстандарт России и его деятельность. Нормативные документы, их категории. ОКУН и ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц». Пять категорий гостиниц. Требования к расположению, безопасности проживания, оборудованию, санитарно-гигиеническим нормам, номерному фонду. Системы сертификации. Обязательная и добровольная сертификация. Обеспечение требований сертификации.

Тема 6. Государственное регулирование как основа управленческой деятельности

Законодательство Российской Федерации о предпринимательской деятельности в сфере услуг. Законодательная и нормативная база деятельности в сфере гостеприимства. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Организационно – правовые формы предприятий гостеприимства, их особенности.

Тема 7. Управление организационными структурами в гостеприимстве

Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Типы организационных структур. Линейная, функциональная и линейно-функциональная структуры. Отечественные и международные системы управления на базе стандартизации в индустрии гостеприимства. Формы управления. Основные службы гостиниц. Кадровая служба гостиничного комплекса.

Тема 8. Технологии менеджмента в управлении качеством продукции сферы гостеприимства

Комплексный характер технологий менеджмента в индустрии гостеприимства. Требования к организационному уровню функционирования предприятий. Качество услуги как объект управления. Качество услуги с точки зрения потребителя. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуги. Всеобщее управление качеством. Интеграция технологий создания и продви-

жения продукта. Мировой опыт и современные технологии. Специфика отечественных условий развития технологий управления качеством продукции индустрии гостеприимства.

Тема 9. Информационное обеспечение менеджмента гостеприимства

Источники информации в индустрии гостеприимства. Методы и средства сбора информации. Управленческая, нормативная, учетно-статистическая, оперативная, справочная, научно-техническая, социальная информация в системе управления предприятиями гостеприимства. Информационные технологии в индустрии гостеприимства. Автоматизация управленческих действий. Комплексные информационные технологии сетей гостиниц. Персонал в информационных технологиях.

Тема 10. Организация и технология приема и обслуживания в гостинице

Правила предоставления гостиничных услуг. Организация приема и размещения гостей. Паспортно-визовые формальности. Должностные обязанности работников службы приема и размещения. Контрольные функции службы портье. Информационное обеспечение гостей. Дополнительные услуги. Права и обязанности исполнителя и потребителя услуг. Расчет с гостем. Технология приема и обслуживания VIP – гостей. Система обеспечения безопасности в гостиничном сервисе.

Тема 11. Управление финансами

Планирование и составление бюджета. Финансовый контроль и анализ. Инвестирование капитала. Управление доходами. Себестоимость гостиничных услуг. Налогообложение и льготы для предприятий гостиничного, ресторанного хозяйства.

Тема 12. Инновации в международной индустрии гостеприимства

Управление по целям, по результатам; на базе потребностей и интересов, на базе активизации деятельности персонала. Тактическое и стратегическое понимание конкурентоспособности как средства обеспечения выживаемости предприятия. Управление в многонациональной среде. Международная клиентура. Природа многонациональных компаний индустрии гостеприимства. Стратегии международного развития. Влияние процесса глобализации на организационную структуру. Менеджмент персонала в международной индустрии гостеприимства. Управление маркетингом и финансами в международной среде.

Тематика семинарских занятий

Тема 1. Гостеприимство как одно из фундаментальных понятий цивилизации

1. Индустрия гостеприимства в системе рыночной экономики.
2. Комплексный характер индустрии гостеприимства.
3. Гостеприимство как область потребления туристского продукта. Гостеприимство как пакет туристских услуг.
4. Особенности работы в сфере гостиничного бизнеса.

Литература

1. Броневицкая, А. Гостиницы: особенности жанра / А. Броневицкая // ПРОЕКТ РОССИЯ / PROJECT RUSSIA . - 2008. - № 1 (47) . - С. 76-83
2. Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес / Ван Дер Ваген. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 416 с.
3. Исмаев, Д.К. Международное гостиничное хозяйство: по материалам зарубежных публикаций.- М.: ВШТГ, 1998. – 86 с.
- 4.Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для вузов по специальностям сервиса / М. Медлик, Х. Инграм. – М.:ЮНИТИ,2005. – 224 с. – (Зарубежный учебник).
5. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / Пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – М.: Финансы и статистика, 2002.-222 с.
6. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. –М.: ЮНИТИ, 1998.-763 с.
7. Сивчикова, Т. Ю. Индустрия гостеприимства. / Т. Ю. Сивчикова, Н. С. Носова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»; Саратов: ООО «Альтэк», 2010. —272 с.
8. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. — М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2011. — 400 с.: ил.

Тема 2. История гостиничного бизнеса

1. Предпосылки возникновения гостиничной индустрии.
2. Развитие мировой индустрии гостеприимства:
 - А) индустрия гостеприимства в Европе;
 - Б) индустрия гостеприимства в США;
3. Особенности развития гостиничного бизнеса в России.

Литература

1. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / Пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – М.: Финансы и статистика, 2002.-222 с.
2. Исмаев, Д.К. Международное гостиничное хозяйство: по материалам зарубежных публикаций.- М.: ВШТГ, 1998. – 86 с.
3. Карпова, Г.А., Лаврова Т.А. Анализ рынка гостиничных услуг в

Санкт-Петербурге // Вестник Национальной академии туризма.– 2007.–№1.– С. 23-26.

4. Орлова, Р. Гостиничный рынок России / Р. Орлова // Туризм: практика, проблемы, перспективы . - 2009. - № 4 . - С. 30-34 .

5. Печерица, Е. В. Позиционирование гостиничных услуг в условиях конкуренции / Е. В. Печерица // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии . - 2010. -№ 1 (3). - С. 58-66 .

6. Сивчикова, Т. Ю. Индустрия гостеприимства. / Т. Ю. Сивчикова, Н. С. Носова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»; Саратов: ООО «Альтэк», 2010. —272 с.

7. Щербак, М. В. О развитии туристическо-гостиничного бизнеса / М. В. Щербак // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии . - 2010 - № 3 (5). - С. 122-128 .

Тема 3. Транснационализация и глобализация в международной индустрии гостеприимства

1. Причины интернационализации туристского бизнеса.
2. Понятие транснациональной компании и формы ее существования.
3. Интегрированные гостиничные цепи.
4. Гостиничные консорциумы.

Литература

1. Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес / Ван Дер Ваген. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 416 с.

2. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / Пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – М.: Финансы и статистика, 2002.-222 с.

3. Исмаев, Д.К. Международное гостиничное хозяйство: по материалам зарубежных публикаций.- М.: ВШТГ, 1998. – 86 с.

4. Карпова, Г.А., Лаврова Т.А. Анализ рынка гостиничных услуг в Санкт-Петербурге // Вестник Национальной академии туризма.– 2007.–№1.– С. 23-26.

5. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. –М.: ЮНИТИ, 1998.-763 с.

6. Сивчикова, Т. Ю. Индустрия гостеприимства. / Т. Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»; Саратов: ООО «Альтэк», 2010. —272 с.

7. Щербак, М. В. О развитии туристическо-гостиничного бизнеса / М. В. Щербак // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии . - 2010 - № 3 (5). - С. 122-128 .

8. Лайко, М.Ю., Ильина Е.Л. Глобальные системы резервирования: маркетинговые возможности на международном рынке услуг гостиничных предприятий / М.Ю. Лайко, Е.Л. Ильина // Туристский форум. Квартальновские научные чтения, 20-22 февраля. – М., 2006. – С. 105-108.

Тема 4. Государственное регулирование в сфере гостеприимства

1. Международные классификационные требования к гостиничным предприятиям.
2. Законодательная и нормативная база деятельности в сфере гостеприимства.
3. Госстандарт России и его деятельность. Нормативные документы, их категории.
4. Системы сертификации. Обязательная и добровольная сертификация.

Литература

1. Арифиллин, М. В. Гостиничные стандарты в России и за рубежом / М. Арифиллин // Стандарты и качество . - 2007. - № 10 . - С. 44-47
2. Байлик, С.И. Гостиничное хозяйство: Проблемы сертификации: учебн. пособие/ С.И. Байлик.- Киев: Высшая школа, 2001.-302 с.
3. Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес / Ван Дер Ваген. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 416 с.
4. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования (от 18.12.2008 г.)
5. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов: учеб. пособие для вузов по экономическим специальностям /под ред. Ю. Ф. Волкова. – 2-е изд., испр. и доп. – Ростов н/Д:Феникс, 2004. – 445 с.
6. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / Пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – М.: Финансы и статистика, 2002.-222 стр.
7. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 (с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г.)
8. Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 г. № 713 с изм. от 22.12.2004 г.)
9. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: Учеб. пособие для вузов /Под ред. А. В. Ракова.- М.: Мастерство, 2002.- 208 с.

Тема 5. Система категоризации гостиниц

1. Типы и разновидности современных гостиниц.
2. Категоризация гостиниц в Великобритании.
3. Категоризация гостиниц в США.
4. Категоризация гостиниц в Греции, Италии, Турции.
5. Категоризация гостиниц в РФ.

Литература

1. Байлик, С.И. Гостиничное хозяйство: Проблемы сертификации: учебн. пособие/ С.И. Байлик. Киев: Высшая школа, 2001.-302 с.
2. Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес / Ван Дер Ваген. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 416 с.

3. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов: учеб. пособие для вузов по экономическим специальностям /под ред. Ю. Ф. Волкова. – 2-е изд., испр. и доп. – Ростов н/Д:Феникс, 2004. – 445 с.
4. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / Пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – М.: Финансы и статистика, 2002.-222 с.
5. Исмаев, Д.К. Международное гостиничное хозяйство: по материалам зарубежных публикаций.- М.: ВШТГ, 1998. – 86 с.
6. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. –М.: ЮНИТИ, 1998.-763 с.
7. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения. / В.С. Сенин, А.В, Денисенко. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 144 с.
8. Сивчикова, Т. Ю. Индустрия гостеприимства. / Т. Ю. Сивчикова, Н. С. Носова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»; Саратов: ООО «Альтэк», 2010. —272 с.
9. Стандартизация и сертификация в сфере услуг: Учеб. пособие для вузов по спец. 230700 "Сервис" / Под ред. А. В. Ракова.- М.: Мастерство, 2002.-208 с.

Тема 6. Организационная структура и функциональное назначение основных служб и отделов гостиницы.

1. Структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Типы организационных структур.
2. Отечественные и международные системы управления предприятием гостиничного сервиса.
3. Основные службы гостиницы, их функции.

Литература

1. Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес / Ван Дер Ваген. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 416 с.
2. Гаранин, Н. И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве: учебник/ Н. И. Гаранин.-М.:Сов. спорт,2005.-223 с.
3. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. –М.: ЮНИТИ, 1998.-763 с.
4. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / Пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – М.: Финансы и статистика, 2002.-222 с.
5. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009 – 352 с.: ил.
6. Труханович, Л.В. Кадры в сфере гостиничного обслуживания: Сборник должностных и производственных инструкций / Л.В. Труханович, Д.Л. Щур. – Изд-во Финпресс, 2003.- 160 с.
7. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. — М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2011. — 400 с.: ил.

Тема 7. Организация и технология приема и обслуживания в гостинице

1. Организация приема и размещения гостей.
2. Паспортно-визовые формальности.
3. Должностные обязанности работников службы приема и размещения. Контрольные функции службы портье.
4. Технология приема и обслуживания VIP – гостей. Система обеспечения безопасности в гостиничном сервисе.

Литература

1. Богданова, Светлана Московское гостеприимство : и количеством и качеством... / С. Богданова// Туризм: практика, проблемы, перспективы . - 2007. - № 6 . - С. 34-35 .
2. Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес / Ван Дер Ваген. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 416 с.
3. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / Пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – М.: Финансы и статистика, 2002.-222 с.
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. –М.: ЮНИТИ, 1998.-763 с.
5. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2010. -512 с.: ил.
6. Лесник, А. Л. Организация и управление гостиничным бизнесом: учебник / А.Л. Лесник, И.П. Мащицкий, А.В.Чернышев. – М.: Альпина, 2000. – 256 с.
7. Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование. / Романов В.А., Цветкова С.Н., Шевцова Т.В. - М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2007. - 224 с.
8. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения. / В.С. Сенин, А.В, Денисенко. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 144с.
9. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. /А.В. Сорокина. — М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 304 с.
10. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009 – 352 с.: ил.
11. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. — М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2011. — 400 с.: ил.

Тема 8. Качество обслуживания в гостиничном предприятии

1. Правила предоставления услуг (основные положения).
2. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги, предоставляемые различными категориями гостиниц.
3. Понятие качества услуги. Качество услуги с точки зрения потребителя. Относительное качество.
4. Зарубежные системы качества обслуживания

Литература

1. Баумгартен, Л. В. Использование концепции "Дом качества" в сфере гостиничных услуг / Л. В. Баумгартен // Методы менеджмента качества . - 2009. - № 2 . - С. 20-23 .
2. Баумгартен, Л. В. Сервисные процессы в гостинице: определение качества и надежности / Л. В. Баумгартен // Стандарты и качество . - 2008. - № 12 . - С. 78-80.
3. Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес / Ван Дер Ваген. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 416 с.
4. Гаранин, Н. И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве: учебник / Н. И. Гаранин.-М.:Сов. спорт,2005.-223 с.
5. ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг (утв. Постановлением Госстандарта РФ № 181 от 29.06.1994 г.).
6. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования (от 18.12.2008 г.).
7. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / Пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – М.: Финансы и статистика, 2002.-222 с.
8. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2010. -512 с.: ил.
9. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице. / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. — М. : Магистр, 2009. — 511 с.
10. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. –М.: ЮНИТИ, 1998.-763 с.
11. Нестерук М. Качество и конкуренция в гостиничном бизнесе // Парад отелей. 2004. № 1. Режим доступа: <http://allhotels.ru/publications.ru.html?aid=18528>.
12. Печерица, Е. В. Позиционирование гостиничных услуг в условиях конкуренции / Е. В. Печерица // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии . - 2010. -№ 1 (3). - С. 58-66 .
- 13.. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009 – 352 с.: ил.
14. Труханович, Л.В. Кадры в сфере гостиничного обслуживания: Сборник должностных и производственных инструкций / Л.В. Труханович, Д.Л. Щур. – Изд-во Финпресс, 2003.- 160 с.
15. Философские и социальные аспекты качества // Б.С. Алешин, Л.Н. Александровская и др. – М.: Логос, 2004.-438 с.
16. Федцов, В. Г. Культура сервиса: Учеб.-практ. пособие для эконом. вузов и практических работников сферы обслуживания / В. Г. Федцов. М.:ПРИОР,2001.-208 с.

Тема 9. Оснащение и оборудование гостиничных предприятий

1. Материально-техническая база предприятия гостиничного сервиса.
2. Материально-техническое обеспечение номерного фонда.
3. Организационные структуры гостиничного хозяйства.

Литература

1. Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес / Ван Дер Ваген. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 416 с.
2. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов: учеб. пособие для вузов по эконом. Специальностям / Волков Ю. Ф. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 351 с.
3. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / Пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – М.: Финансы и статистика, 2002.-222 с.
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. – М.: ЮНИТИ, 1998.-763 с.
5. Оборудование предприятий питания в гостинице: программа дисциплины по спец. 100103 «социально-культурный сервис и туризм» / Сост. Ботов А.А. – М.: Ргутис, 1999.-15 с.
6. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения. / В.С. Сенин, А.В, Денисенко. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 144с.
7. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. /А.В. Сорокина. — М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 304 с.
8. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. — М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2011. — 400 с.: ил.

Тема 10. Современные информационные технологии управления гостиничным предприятием

1. Компьютерные системы управления отелем
2. Глобальные системы резервирования гостиничных услуг
3. Характеристика самых распространенных ГСР: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Сахара.

Литература

1. Банников, В.П. Основные бизнес-процессы в туристической индустрии и подходы к автоматизации в гостеприимстве / В.П. Банников //Туристский форум – Квартальновские научные чтения, 20-22 февраля 2006. – М., 2006. – С. 110-116.
2. Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес / Ван Дер Ваген. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 416 с.
3. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / Пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – М.: Финансы и статистика, 2002.-222 с.
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. – М.: ЮНИТИ, 1998.-763 с.
5. Лайко, М.Ю., Ильина Е.Л. Глобальные системы резервирования: маркетинговые возможности на международном рынке услуг гостиничных предприятий / М.Ю. Лайко, Е.Л. Ильина // Туристский форум.

Квартальновские научные чтения, 20-22 февраля. – М., 2006. – С. 105-108.

6 . Щербак, М. В. О развитии туристическо-гостиничного бизнеса / М. В. Щербак // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии . - 2010 - № 3 (5). - С. 122-128 .

Тема 11. Система организации питания в гостинице (6 часов)

1. Понятие общественного питания как крупной отрасли экономики.
2. Производственная функция и продукт общественного питания.
3. Роль предприятий питания в индустрии туризма.
4. Понятие «ресторан» и особенность его работы. Специализация ресторанов. Основные и дополнительные услуги ресторанов.
5. Классификация ресторанов по уровню обслуживания и предоставляемых услуг.
6. Основные формы предоставления питания в гостинично-ресторанном обслуживании.
7. Роль и место материально-технической базы в организации деятельности ресторанных предприятий.
8. Этапы производственного цикла в ресторанах.

Литература

1. Байлик, С.И. Гостиничное хозяйство: Проблемы сертификации: учебн. пособие/ С.И. Байлик. Киев: Высшая школа, 2001.-302 с.
2. Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес / Ван Дер Ваген. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 416 с.
- 3.ГОСТ Р 50764-95 Услуги общественного питания. Общие требования. (утв. Постановлением Госстандарта России от 5 апреля 1995 г. № 200)
4. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / Пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – М.: Финансы и статистика, 2002.-222 с.
5. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. –М.: ЮНИТИ, 1998.-763 с.
6. Могильный, М. П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах (рекомендации, перспективы, проектирование). / Могильный М. П., Баласанян А. Ю. 2-е изд. -М: ДеЛи принт, 2007. - 176 с.
7. Правила оказания услуг общественного питания. Постановление Правительства РФ от15.08.1997г. №1036 (ред. Постановления Правительства РФ от 21.05.2001г. №389).
8. Ресторанный бизнес в России: технология успеха / Кучер Л.С., Шкуратова Л.М.,Ефимов С.Л. Голубева Т.Н.- М.: РКонсультант, 2002.- 468с.
9. Сивчикова, Т. Ю. Индустрия гостеприимства. / Т. Ю. Сивчикова, Н. С. Носова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»; Саратов: ООО «Альтэк», 2010. —272 с.
10. Справочник работника общественного питания / Под ред. В.Н. Голубева.- М.: Дели принт, 2002.- 590 с.

Тема 12. Управление персоналом в гостиничном предприятии

1. Кадровая служба гостиничного комплекса.
2. Характеристика методов оценки деятельности персонала.
3. Международные стандарты требований к персоналу гостиниц.
4. Система повышения квалификации и профессионального роста.

Литература

1. Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес / Ван Дер Ваген. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 416 с.
2. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / Пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – М.: Финансы и статистика, 2002.-222 с.
3. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. –М.: ЮНИТИ, 1998.-763 с.
4. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве: учеб. пособие для вузов/ М. Райли, Э. Томпсон. – М.: ЮНИТИ, 2005. -191 с.
5. Рябков, К. О. Проблемы инновационного управления человеческими ресурсами в системе гостиничного бизнеса / К. О. Рябков // Федеративные отношения и региональная социально-экономическая политика . - 2008. - № 1 . - С. 88-90 .
6. Сивчикова, Т. Ю. Индустрия гостеприимства. / Т. Ю. Сивчикова, Н. С. Носова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»; Саратов: ООО «Альтэк», 2010. —272 с.
7. Труханович, Л.В. Кадры в сфере гостиничного обслуживания: Сборник должностных и производственных инструкций / Л.В. Труханович, Д.Л. Щур. – Изд-во Финпресс, 2003.- 160 с.
8. Управление персоналом [Электронный ресурс]: инструменты руководителя / Диполь. - Изд. 2-е. - Электрон. дан. (21,4 МВ). - М.: Равновесие, 2004. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см..
9. Управление человеческими ресурсами в европейском гостиничном бизнесе: учебное пособие для студентов гостиничного и ресторанного бизнеса в Европе. М.: Финансы и статистика, 2002. -117 с.

Тема 13. Специфика продвижения гостиничного продукта на рынке

1. Методы и способы распространения продукта гостиничного комплекса.
2. Специфика рекламы гостиничного предприятия и ее роль в продвижении продукта.
3. Бренды и имиджи гостиничного и ресторанного предприятия.

Литература

1. Банников, В.П. Основные бизнес-процессы в туристической индустрии и подходы к автоматизации в гостеприимстве / В.П. Банников //Туристский форум – Квартальновские научные чтения, 20-22 февраля 2006. – М., 2006. – С. 110-116.
2. Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес / Ван Дер Ваген. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 416 с.

3. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме: Учеб. пособие для вузов спец. "Экономика и управление социально-культурной сферой"/А. П. Дурович -3-е изд., стер.- Минск: Новое знание, 2003.- 495 с.
4. Европейский гостиничный маркетинг: учебник / Пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – М.: Финансы и статистика, 2002.-222 с.
5. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. –М.: ЮНИТИ, 1998.-763 с.
6. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: Учебник для вузов по эконом. специальностям/Под ред. В. А. Алексунина.-4-е изд., перераб. и доп.- М.: Дашков и К,2006.- 714 с.
7. Печерица, Е. В. Позиционирование гостиничных услуг в условиях конкуренции / Е. В. Печерица // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии . - 2010. -№ 1 (3). - С. 58-66 .
8. Портер М. Конкурентное преимущество. Как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2008. — 323 с.
9. Разумовская, А. Маркетинг услуг: настольная книга российского маркетолога - практика / А. Разумовская. В. Янченко. – М.: СПб.: Вершина, 2006. – 490 с.

Тема 14. Современные тенденции развития гостиничного и ресторанного хозяйства

1. Цезарь Ритц, как основатель модели развития гостиничного бизнеса.
2. Перспективы и направления развития гостиничного бизнеса в России.
3. Перспективы развития национальных и зарубежных гостиничных и ресторанных предприятий.

Литература

1. Банников, В.П. Основные бизнес-процессы в туристической индустрии и подходы к автоматизации в гостеприимстве / В.П. Банников //Туристский форум – Квартальновские научные чтения, 20-22 февраля 2006. – М., 2006. – С. 110-116.
2. Гаранин, Н. И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве: учебник/ Н. И. Гаранин.-М.:Сов. спорт,2005.-223 с.:ил.- (Профессиональное туристское образование).
3. Ван Дер Ваген. Гостиничный бизнес / Ван Дер Ваген. – Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 416 с.
- Европейский гостиничный маркетинг: учебник / Пер. с англ. Е.Ю. Драгны. – М.: Финансы и статистика, 2002.-222 с.
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм / Ф. Котлер, Д. Боуэн. –М.: ЮНИТИ, 1998.-763 с.
5. Лайко, М.Ю., Ильина Е.Л. Глобальные системы резервирования: маркетинговые возможности на международном рынке услуг гостиничных предприятий / М.Ю. Лайко, Е.Л. Ильина // Туристский форум. Квартальновские научные чтения, 20-22 февраля. – М., 2006. – С. 105-108.

6. Щербак, М. В. О развитии туристическо-гостиничного бизнеса / М. В. Щербак // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии . - 2010 - № 3 (5). - С. 122-128 .

Тема 15. История гостиничного бизнеса г. Вологды

1. Зарождение гостиничного бизнеса в Вологде
2. Специфика гостиничного сервиса советского периода
3. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в Вологде.

Литература

1. Батакова, Т. Первые вологодские гостиницы / Т. Батакова //Пятницкий бульвар . - 2008. - № 2 . - С. 21 .
2. Введение в специальность: история сервиса: учеб. пособие . – М.: Альфа-М, 2007. – 384 с.
3. Карнаухова В.К., Сервисная деятельность: учеб. пособие / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская. – М.: МарТ, 2006. – 256 с.
4. Стариков, Е.А. Вологда в конце XIX – начале XX века (Заметки о населении, городском хозяйстве и быте) / Вологдла: Историко-краеведческий альманах. Выпуск 1.- Вологда: изд-во ВГПИ «Русь», 1994.- С. 139-141.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ И ЗАЧЕТУ

1. Гостиница и гостиничный бизнес: перспективы развития.
2. История индустрии гостеприимства.
3. Рынок гостиничных услуг в России и за рубежом.
4. Международные классификационные требования к гостиничным предприятиям.
5. Критерии классификации гостиниц в современной России.
6. Международные стандарты обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства.
7. Гостиничный продукт и принципы его формирования.
8. Основные элементы оргструктуры управления гостиницей.
9. Технология приема и размещения гостей: этапы обслуживания.
10. Основные службы гостиничного предприятия, их функции.
11. Понятие методов и стиля управления
12. Преимущества и недостатки управления через договор франчайзинга.
13. Управление гостиничными цепями.
14. Законы и нормативные акты, регулирующие гостиничный сервис.
15. Международные стандарты требований к персоналу гостиниц. Система повышения квалификации и профессионального роста.

16. Ассоциации в индустрии гостеприимства, их роль в поддержке и развитии гостиничного бизнеса.
17. Стандартизация в гостиничном сервисе. Виды стандартов.
18. Сертификация в гостиничном бизнесе.
19. Правила предоставления гостиничных услуг.
20. Требования, предъявляемые к современному руководителю.
21. Поэтажная служба: взаимодействие службы горничных с другими подразделениями гостиницы.
22. Особенности организации обслуживания на предприятиях питания в гостинице.
23. Классификация видов управленческих решений.
24. Организация перевозок в гостиничном сервисе.
25. Проблема контроля за выполнением решения.
26. Элементы себестоимости гостиничных услуг.
27. Основные характеристики многонациональной компании в индустрии гостеприимства.
28. Специфика рекламы гостиничного предприятия.
29. Особенности гостиничного бизнеса в России.
30. Миниотель, его особенности.
31. Место и значение службы приема и размещения в управленческой структуре гостиницы.
32. Роль маркетинговых инструментов в организации и приема и обслуживания в гостинице.
33. Специфика обслуживания VIP – гостей.
34. Материально-техническое обеспечение номерного фонда, международные классификационные требования.
35. Организация приема и регистрации гостей. Паспортно-визовые формальности.
36. Технология проведения работ по уборке: стандарты предприятия.
37. Информационное обеспечение гостей.
38. Характеристика методов оценки деятельности персонала.
39. Система обеспечения безопасности гостей.
40. Методы и способы распространения продукта гостиничного комплекса.

Темы контрольных работ для студентов заочной формы обучения

1. История индустрии гостеприимства в России.
2. Современный рынок гостиничных услуг в России.
3. Международные классификационные требования к гостиничным предприятиям.
4. Гостиница и гостиничный бизнес: мировой опыт.
5. Гостиничный продукт и принципы его формирования
6. Критерии классификации гостиниц в современной России.

7. Международные стандарты обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства.
8. Структура управления номерным фондом гостиницы.
9. Основные элементы оргструктуры управления гостиницей.
10. Служба бронирования и размещения гостей: этапы обслуживания.
11. Основные службы гостиничного предприятия, их функции.
12. Совместные предприятия в гостиничном сервисе.
13. Материально-техническая база предприятий гостиничного сервиса.
14. Законы и нормативные акты, регулирующие гостиничный сервис.
15. Международные стандарты требований к персоналу гостиниц. Система повышения квалификации и профессионального роста.
16. Ассоциации в индустрии гостеприимства, их роль в поддержке и развитии гостиничного бизнеса.
17. Стандартизация в гостиничном сервисе. Виды стандартов.
18. Сертификация в гостиничном бизнесе.
19. Правила предоставления гостиничных услуг.
20. Обслуживание гостей во время проживания..
21. Поэтажная служба: взаимодействие службы горничных с другими подразделениями гостиницы.
22. Особенности организации обслуживания на предприятиях питания в гостинице.
23. Организация перевозок в гостиничном сервисе.
24. Элементы себестоимости гостиничных услуг.
25. Основные характеристики многонациональной компании в индустрии гостеприимства.
26. Специфика рекламы гостиничного предприятия и ее роль в продвижении продукта.
27. Место и значение службы приема и размещения в управленческой структуре гостиницы.
28. Роль маркетинговых инструментов в организации и приема и обслуживания в гостинице.
29. Специфика обслуживания VIP – гостей.
30. Материально-техническое обеспечение номерного фонда, международные классификационные требования.
31. Организация приема и регистрации гостей. Паспортно-визовые формальности.
32. Технология проведения работ по уборке: стандарты предприятия.
33. Характеристика методов оценки деятельности персонала.
34. Система обеспечения безопасности клиентов в гостинице.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Банников, В.П. Основные бизнес-процессы в туристической индустрии и подходы к автоматизации в гостеприимстве / В.П. Банников //Туристский форум – Квартальновские научные чтения, 20-22 февраля 2006. – М., 2006. – С. 110-116.
2. Богалдин-Малых, В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично - ресторанные и развлекательные комплексы: учеб. пособие /В. В. Богалдин- Малых. - М.: МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2004. – 559 с.
3. Борисова, Ю.Н. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания /Ю.Н. Борисова, Н.И.Гаранин.- М.: РМАТ, 1997.- 84 стр.
4. Волков, Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: учеб. пособие по эконом. специальностям / Ю. Ф. Волков. – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 348 с. – (Высшее образование)
5. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов: учеб. пособие для вузов по эконом. Специальностям /Волков Ю. Ф. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 351 с. – (Учебники, учеб. пособия).
6. Волков Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса / Ю.Ф. Волков.- Ростов н/Д : - Феникс, 2003.- 319 стр.
7. Волоков, Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания / Ю.Ф. Волков.- Ростов н/Д: Феникс, 2005.- 384 стр.
8. Гаранин, Н. И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве: учебник / Н. И. Гаранин. - М.: Сов. спорт,2005. – 223 с. – (Профессиональное туристское образование).
9. Горенбургов, М.А. Бизнес-планирование и его роль в эффективном управлении гостиничным бизнесом // Вестник Национальной академии туризма. – 2007.– №1. – С. 27-30.
10. ГОСТ РФ 50645-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц. – Введен 01.07.1994.
11. ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг (утв. Постановлением Госстандарта РФ № 181 от 29.06.1994 г.).
12. ГОСТ Р 50764-95 Услуги общественного питания. Общие требования. (утв. Постановлением Госстандарта России от 5 апреля 1995 г. № 200).
13. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов: учеб. пособие для вузов по экономическим специальностям /под ред. Ю. Ф. Волкова. – 2-е изд., испр. и доп. – Ростов н /Д: Феникс, 2004. – 445 с.
14. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг в индустрии гостеприимства: учеб. пособие для вузов по специальности "Соц. – культур. сервис и туризм"/ Е. А. Джанджугазова. – М.:Academia, 2003. – 218 с.
15. Дышлевский А.С. Исследование особенностей учета гостиничных услуг как один из факторов эффективного развития предприятий гостиничного бизнеса // Современные проблемы сервиса и туризма.– 2007.–№2. – С. 50-59.
16. Зайцева, Н.А. Теневые экономические явления в туризме и гостиничном бизнесе // Сервис plus.–2008.– №1.– С. 54-61.
17. Исмаев, Д.К. Международное гостиничное хозяйство: по материалам зарубежных публикаций.- М.: ВШТГ, 1998. – 86 с.
18. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Н.И.

Кабушкин, Г.А.Бондаренко. – Минск: Новое знание, 2000. – 235с.

19. Кабушкин, Н. И. Менеджмент туризма: учеб. для студентов спец. «Экономика и упр. социально-культурной сферой» / Н.И. Кабушкин. – 3-е изд., испр. – Минск: Новое знание, 2002. – 408с.

20. Карпова, Г.А., Лаврова Т.А. Анализ рынка гостиничных услуг в Санкт-Петербурге // Вестник Национальной академии туризма.– 2007.– №1.– С. 23-26.

21. Кнышова, Е. Н. Менеджмент гостеприимства / Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. - М. : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2010. -512 с.: ил.

22. Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. — М. : Магистр, 2009. — 511 с.

23. Кусков, А.С. Туристский бизнес: словарь-справочник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян.- М.: Форум, 2010.- 384 стр.

24. Лайко, М.Ю., Ильина Е.Л. Глобальные системы резервирования: маркетинговые возможности на международном рынке услуг гостиничных предприятий / М.Ю. Лайко, Е.Л. Ильина // Туристский форум. Квартальновские научные чтения, 20-22 февраля. – М., 2006. – С. 105-108.

25. Лесник, А. Л. Организация и управление гостиничным бизнесом: учебник / А.Л. Лесник, И.П. Мацицкий, А.В.Чернышев. – М.: Альпина, 2000. – 256 с.

26. Могильный, М. П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах (рекомендации, перспективы, проектирование). / Могильный М. П., Баласанян А. Ю. 2-е изд. - М: ДеЛи принт, 2007. - 176 с.

27.Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учеб. пособие / И. Ю. Ляпина; под ред. А. Ю. Лапина. - М.: Academia, 2002. – 207 с.

28. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для вузов по специальностям сервиса / М. Медлик, Х. Инграм. – М. :ЮНИТИ, 2005. – 224 с. – (Зарубежный учебник)

29. О защите прав потребителей: Федер. закон: по состоянию на 1 октября 2002г. – СПб.: Питер, 2003. – 45 с.

30. Папирян, Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны/Г. А. Папирян. – М.:Экономика,2000. – 207 с.:ил.

31. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: постановление Правительства РФ от 25.04.97 № 490 (в ред. пост. Правительства РФ от 02.10.1999 № 1104, от 15.09.2000 № 693. от 01.02.2005 № 49) // КонсультантПлюс: Версия Проф.

32. Райли, М. Управление персоналом в гостеприимстве: учеб. пособие для вузов/ М. Райли, Э. Томпсон. – М.: ЮНИТИ, 2005. - 191 стр.

33. Сенин, В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения. / В.С. Сенин, А.В, Денисенко. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 144с.

34. Сервис и туризм: словарь-справочник / под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана.- М.: Альфа-М, 2010.- 432 стр.

35. Ресторанный бизнес в России: технология успеха / Кучер Л.С., Шкуратова Л. М. Ефимов, С.Л. Голубева Т.Н.- М.: РКонсультант, 2002.- 468с.

36. Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование. / Романов В.А., Цветкова С.Н., Шевцова Т.В. - М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2007. - 224 с.

37. Рябков, К. О. Проблемы инновационного управления человеческими ресурсами в системе гостиничного бизнеса / К. О. Рябков // Федеративные отношения и региональная социально-экономическая политика . - 2008. - № 1 . - С. 88-90 .
38. Скараманга, В. Л. Фирменный стиль в гостеприимстве: учеб. пособие/ В. П. Скараманга. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 192 с.: ил.
39. Сивчикова, Т. Ю. Индустрия гостеприимства. / Т. Ю. Сивчикова, Н. С. Носова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»; Саратов: ООО «Альтэк», 2010. —272 с.
40. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие для СПО/ А. В. Сорокина. – М.: Альфа: ИНФРА-М, 2006. – 303 с
41. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь-справочник/Под ред. ЛП. Воронковой. – М.: Аспект Пресс,2002. – 367 с.
42. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. для вузов по спец. "Менеджмент"/Под ред. А. Д. Чудновского. – М.:ЭКМОС,2001. – 399 с.
43. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособие для вузов/ под ред. Л. П. Шматько. 2- е изд. – М.: Ростов н/Д: МарТ, 2005. – 343 с.
44. Туристские фирмы и гостиницы: нормативное регулирование деятельности: справочное пособие. - М., 2001. 318 с.
45. Турковский, М. Маркетинг гостиничных услуг: [учеб. – метод. пособие] / М. Турковский. – М. Финансы и статистика. 2006. – 294 с.
46. Ульянов В.А. Малые гостиницы в индустрии гостеприимства: метод. рек. для проведения деловой игры в помощь менеджеру туризма / В.А. Ульянов. - М. : РИБ «Турист», 2000. – 106 с. – (Вып. 4).
47. Уокер, Дж.Р. Введение в гостеприимство: учебник / Д.Р. Уокер. -М.: ЮНИТИ, 1999. – 463 с.
48. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства/ Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М.:Финансы и статистика,2006. – 174 с.
49. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Е. Н. Кнышова, Ю. М. Белозерова. — М.: ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2011. — 400 с.: ил.
50. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве / А.Д. Чудновский, М. А. Жукова. – 2-е изд., стер. – М.: КНОРУС, 2006. – 320 с.
51. Шиповская, Л.П. Потребности – функциональное качество жизни // Вестник МГУС. – 2008. – №2.– С.77-81.
52. Янкевич, В. С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт / В. С. Янкевич, Н. Л. Безрукова; под ред. В. С. Янкевича. – М.: Финансы и статистика,2002. – 415 с.
53. Янкевич, В. С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и международный опыт /В. С. Янкевич, Н. Л. Безрукова; под ред. В. С. Янкевича. – М.: Финансы и статистика,2005. – 415 с.