

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

А.М. Ситжанова
Е.В. Шестакова

ЭКОНОМИКА И МЕНЕДЖМЕНТ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА

Методические указания

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис

Оренбург
2019

УДК 640.4(076.5)

ББК 65.432я7

С41

Рецензент – профессор, доктор экономических наук Е.Г. Чмышенко

С 41

Ситжанова А.М.

Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства: методические указания / А. М. Ситжанова, Е.В. Шестакова; Оренбургский гос. ун-т. - Оренбург: ОГУ, 2019. - 28с.

Методические указания содержат задания, общие требования к содержанию, структуре, изложению и оформлению контрольной работы по дисциплине «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства».

Методические указания по подготовке контрольной работы по дисциплине «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства» предназначены для обучающихся заочной формы обучения, обучающихся по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа «Экономика и менеджмент сервиса».

УДК 640.4(076.5)

ББК65.432я7

© Ситжанова А. М., 2019

© Шестакова Е.В., 2019

© ОГУ, 2019

Содержание

Введение	4
1 Общие положения по выполнению контрольной работы	7
2 Порядок представления к защите и защита контрольной работы	8
3 Общие требования к содержанию и оформлению контрольной работы	9
4 Порядок хранения контрольных работ	14
5 Права и обязанности обучающихся и преподавателей при выполнении и защите контрольных работ	14
6 Задания для выполнения контрольной работы	16
7 Литература, рекомендуемая для выполнения контрольной работы	25
7.1 Основная литература	25
7.2 Дополнительная литература	26
7.3 Периодические издания	26
7.4 Интернет-ресурсы	27

Введение

Дисциплина «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства» направлена на формирование у обучающихся необходимого объема знаний, умений и навыков в процессе изучения организационно-экономических и технологических особенностей деятельности гостиничных предприятий, а также возможность их применения в таких видах профессиональной деятельности, как управленческая, производственно-технологическая, организационная, научно-исследовательская.

Дисциплина «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства» относится к дисциплинам (модулям) по выбору вариативной части блока 1 «Дисциплины (модули)», изучается обучающимися во втором семестре по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, магистерская программа «Экономика и менеджмент сервиса».

Индустрия гостеприимства, одна из крупнейших отраслей мировой экономики, бурно развивается. Во многом это происходит благодаря социальному, экономическому и политическому прогрессу - за последние несколько лет туризм стал доступен широким слоям населения. Одновременно с ростом общего числа туристов заметное развитие получили инфраструктура туризма и ее основной компонент - гостиничный сектор.

Гостиничный бизнес - неотъемлемая часть индустрии гостеприимства - напрямую зависит от своих клиентов. Следовательно, предприятие этой сферы бизнеса должно уметь не только привлекать, но и стимулировать клиента приобретать гостиничные услуги. Однако для реализации этой задачи необходимо не только расширять спектр предоставляемых гостям услуг, но и, конечно, повышать качество обслуживания. Гостиница, гостеприимство — слова однокоренные и несущие в себе огромную смысловую нагрузку. Стать домом вдали от дома для своих гостей — это то, к чему должна стремиться любая гостиница. Качество обслуживания требует корпоративной культуры, которая должна быть основана на многих поведенческих аспектах

деятельности персонала.

Целью освоения дисциплины «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства» является ознакомление обучающихся с основными принципами и методами организации и управления предприятием гостиничной индустрии и приобретение практических навыков, необходимых для успешного ведения бизнеса в сложных современных условиях.

Для изучения дисциплины «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства» огромное значение имеют не только лекционные и практические занятия, но и углубленная самостоятельная работа обучающихся с научной литературой.

Одним из этапов изучения дисциплины является выполнение обучающимися контрольной работы. Выполнение контрольной работы позволяет расширить знания обучающихся, а также усилить понимание им сущности изучаемых проблем, сформировать убеждение в необходимости постоянного творческого, исследовательского развития.

В процессе выполнения контрольной работы обучающиеся приобретают следующие навыки: умение отбирать и критически оценивать нужный материал, пользоваться специальной литературой в сфере индустрии гостеприимства, анализировать имеющиеся данные, сопоставлять факты, делать теоретические и практические выводы.

В данных методических указаниях представлены рекомендации к содержанию и оформлению контрольных работ по дисциплине «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства», порядок их выполнения, задания и список рекомендуемой литературы.

После самостоятельного изучения всех тем курса обучающийся должен подготовить и в установленные сроки предоставить на кафедру управления персоналом, сервиса и туризма (аудитория 6405) контрольную работу по дисциплине «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства» в соответствии с заданием и методическими указаниями по ее выполнению, приведенными далее. После защиты контрольной работы обучающийся

допускается к зачету, которым завершается изучение курса.

При выполнении контрольной работы по дисциплине «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства» обучающийся должен показать, что он: знает совокупность экономических понятий и категорий, овладел навыками работы со статистическим и эмпирическим материалом, может самостоятельно работать с учебной, научной и периодической литературой, умеет анализировать состояние изучаемого предмета.

Содержание контрольной работы направлено на изучение методологии учета и отчетности, основных видов денежных потоков, финансовых активов, капитала, учетной и налоговой политики предприятия гостеприимства.

1 Общие положения по выполнению контрольной работы

Контрольная работа должна носить творческий характер и содержать теоретические и практические аспекты в области управления гостиничным хозяйством.

Особое внимание при написании контрольной работы нужно уделить изучению публикаций последних лет. После подбора и тщательного изучения подобранных литературных источников и материала начинается процесс написания контрольной работы. Качественно выполненная контрольная работа характеризуется раскрытием сущности изучаемой проблемы и изложением собственной позиции по исследуемым вопросам.

Простое переписывание прочитанного материала, изложение исследуемых вопросов без формирования собственной позиции, описание текущих инструкций без аналитического осмысливания практического материала может послужить причиной низкой оценки выполненной контрольной работы, так как такая работа не отражает умение автора (обучающегося) самостоятельно и творчески использовать имеющийся материал и сочетать его с теоретическими знаниями, полученными при изучении дисциплины «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства».

2 Порядок представления к защите и защита контрольной работы

К защите контрольной работы допускаются обучающиеся, выполнившие все требования образовательной программы и настоящих методических указаний по дисциплине «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства».

Подготовленная контрольная работа подписывается обучающимися и представляется преподавателю на проверку в установленные сроки на кафедру управления персоналом, сервиса и туризма (аудитория 6405). Проверка контрольных работ осуществляется ведущим преподавателем в течение недели после их сдачи.

Если в результате проверки обнаружены ошибки, неполный объем или низкое качество оформления работы, она возвращается для доработки или переделки. Замечания руководителя в письменном виде представляются обучающемуся. На титульном листе делается отметка «Доработать» или «Переделать».

При соответствии контрольной работы установленным требованиям руководитель ставит на титульном листе отметку «К защите».

Аттестация по контрольной работе производится в виде её защиты, цель которой проверить качество самостоятельной работы обучающегося над работой и его способности к творческой деятельности. Защита контрольной работы состоит из доклада в течение 5 - 6 минут и ответов на поставленные преподавателем вопросы. В процессе беседы с обучающимися, выясняется их теоретическая подготовка по данной теме, знание основной литературы, умение автора излагать и обосновывать результаты своего исследования.

Также защита контрольной работы может проходить в форме собеседования во время консультаций преподавателя или в сроки, установленные графиком экзаменационной сессии.

3 Общие требования к содержанию и оформлению контрольной работы

Выполненная контрольная работа по дисциплине «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства» должна соответствовать следующим требованиям:

- работа должна быть выполнена и представлена на проверку в срок, установленный преподавателем;

- задачи следует решать в том порядке, в каком они определены в методических указаниях к контрольной работы;

- контрольную работу следует оформить в соответствии со стандартом организации (общие требования к построению и оформлению контрольной работы представлены в СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления»).

Обучающиеся, не получившие зачет по контрольной работе, к зачёту не допускаются. Если выполнение контрольной работы вызывает затруднения, следует обратиться за консультацией на кафедру управления персоналом, сервиса и туризма.

Контрольная работа состоит из следующих обязательных разделов: титульный лист, содержание, основная часть, список использованных источников, приложения (если есть). Примеры оформления титульного листа контрольной работы и ее содержания приведены в СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления» (страница 78).

Текст основной части контрольной работы должен состоять двух разделов, охватывающий теоретические и практические вопросы. В основной части контрольной работы должны присутствовать иллюстрации (таблицы, схемы, графики и т.п.) с соответствующими ссылками и комментариями, которые придают тексту ясность и конкретность.

Также рекомендуется по итогам каждого раздела в конце приводить

основные выводы (или результаты), полученные в данном разделе, наиболее важные с точки зрения поставленной цели и задач контрольной работы. Главный критерий при определении качества - это полнота и индивидуальность выполнения поставленных и решаемых в данном разделе задач. Необходимо придерживаться следующей структуры основной части контрольной работы: обучающийся раскрывает общетеоретические проблемы темы, излагает понятийный аппарат, осмысливает взгляды управленцев, экономистов, социологов, психологов и других специалистов на исследуемую проблему. Основная часть контрольной работы должна включать принципы, правила, цели, задачи, функции, структуру, методы или способы, стратегии, относящиеся к выделенной проблеме или экономическому явлению. Во втором разделе контрольной работы необходимо рассмотреть практические аспекты экономики и менеджмента гостиничного хозяйства (в соответствии с вариантами, представленными в разделе 4), а также провести анализ организации обслуживания на конкретном гостиничном предприятии.

Структурные единицы основной части должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста, за исключением содержания и приложений. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание структурной единицы основного текста. Заголовки следует печатать с абзацного отступа без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Список использованных источников приводится в конце документа. Он должен содержать сведения о научной, учебной, информационной, нормативно-технической, справочной, периодической литературе, использованной при написании контрольной работы, в соответствии с требованиями СТО 02069024.101 – 2015 «Работы студенческие. Общие требования и правила оформления», размещенного на сайте ОГУ <http://osu.ru/doc/385>.

Список использованных источников должен включать 10 - 15

источников, включая литературу за последние 5 лет.

Приложениями могут быть, например, графический материал, таблицы большого формата. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием вверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения, а под ним в скобках для обязательного приложения пишут слово «обязательное», а для информационного «рекомендуемое» или «справочное». Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте. Приложения обозначают прописными буквами русского алфавита, начиная с А (за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь), которые приводят после слова «Приложение». текст контрольной работы должен быть кратким, точным, не допускающим различных толкований, логически последовательным. В тексте должны применяться научно-экономические термины, обозначения и определения, установленные соответствующими стандартами или общепринятые в научно-экономической литературе.

В контрольной работе не допускается применять обороты разговорной речи. За содержание работы, достоверность приведенных данных, несёт ответственность ее автор (обучающийся).

Страницы должны быть пронумерованы. Общая нумерация страниц контрольной работы начинается с титульного листа, однако номер на нем не ставится. Примерный объем работы – 15 - 20 страниц печатного текста формата А4. Содержание работы оценивается по следующим основным критериям: грамотность, логика в изложении, критический анализ предлагаемого материала, наличие выводов, соответствие языкового оформления текста научному стилю изложения, самостоятельность в подборе и использовании дополнительных источников. Не допускается прямая переписка текстов из источников без цитирования и соответствующих ссылок. Сроки представления контрольной работы устанавливаются в соответствии с учебным планом. В случае если контрольная работа не будет зачтена, её

необходимо доработать, учитывая все замечания ведущего преподавателя (руководителя). Исправления следует выполнять на отдельных листах, как приложение к контрольной работе. Не исключается возможность, в случае необходимости, повторного выполнения всей контрольной работы. Новый вариант выполненной контрольной работы представляется на проверку преподавателю вместе с первоначальным вариантом.

Контрольная работа оценивается «зачтено» / «не зачтено» в соответствии с критериями оценки контрольных работ. Оценка «зачтено» / «не зачтено» выставляется на титульном листе работы. Критерии оценки контрольной работы представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Критерии оценки контрольной работы по дисциплине «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства»

Оценка	Критерии
зачтено	выставляется обучающемуся, в случае если он показывает хорошие знания изученного материала по предложенным вопросам; хорошо владеет основными терминами и понятиями; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы контрольной работы; полностью раскрывает смысл предлагаемых вопросов и заданий; показывает умение формулировать выводы и обобщения по теме заданий; умеет тесно увязывать теорию с практикой, правильно обосновывает принятое решение; соблюдает правила оформления контрольной работы
не зачтено	выставляется обучающемуся при наличии серьезных упущений в процессе изложения материала; неудовлетворительном знании базовых терминов и понятий; отсутствии логики и последовательности в изложении ответов на предложенные вопросы; невыполнении одного или нескольких структурных элементов (практических заданий) контрольной работы; несоблюдении правил оформления контрольной работы

На работу могут быть даны замечания, в которых следует дать рекомендации по устранению допущенных в контрольной работе ошибок. Если контрольная работа получила оценку «не зачтено», то в замечаниях следует указать причины такой оценки.

Контрольная работа не допускается к защите при наличии в ней хотя бы одного из нижеперечисленных недостатков:

- контрольная работа выполнена не по вариантам, представленным в таблице 2;

- контрольная работа не соответствует требованиям данных методических указаний.

4 Порядок хранения контрольных работ

Зачтенные контрольные работы по дисциплине «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства» хранятся на кафедре управления персоналом, сервиса и туризма в течение одного года. Списание контрольных работ производится на основании акта списания контрольных работ. Акт списания оформляется в двух экземплярах. Акты списания контрольных работ хранятся в учебной части и на кафедре университета в течение года.

5 Права и обязанности обучающихся и преподавателей при выполнении и защите контрольных работ

В таблицах 4 и 5 представлены права и обязанности обучающихся и преподавателей кафедры управления персоналом, сервиса и туризма.

Таблица 4 – Права и обязанности обучающихся

Права	Обязанности
Обучающийся имеет право получить индивидуальную консультацию по написанию контрольной работы.	Обучающийся обязан предоставить контрольную работу на кафедру управления персоналом, сервиса и туризма (ауд. 6405) до начала экзаменационной сессии в соответствии с учебным графиком.
Обучающийся имеет право дорабатывать контрольную работу (если она будет не зачтена или при желании повысить отметку).	Обучающийся обязан выполнить требования по оформлению и написанию контрольных работ, оговариваемых в данном методическом указании.
Обучающийся имеет право использовать собственную контрольную работу при подготовке к зачёту.	Обучающийся обязан подать информацию на кафедру управления персоналом, сервиса и туризма о том, что по той или иной причине он не может выполнить контрольную работу в срок, установленный графиком учебного процесса.

Таблица 5 – Права и обязанности преподавателя

Права	Обязанности
<p>Преподаватель имеет право на определение формы консультации (индивидуальная или групповая) по выполнению контрольной работы.</p>	<p>При составлении контрольной работы преподаватель должен руководствоваться графиком учебного процесса ОГУ и содержанием рабочей программы по дисциплине «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства»</p>
<p>Преподаватель имеет право на выбор вида, формы, содержания контрольной работы.</p>	<p>Преподаватель должен соблюдать сроки рецензирования контрольных работ.</p>
<p>Преподаватель может проводить собеседование по зачтенным контрольным работам для выяснения возникших при рецензировании вопросов.</p>	<p>Преподаватель должен самостоятельно фиксировать результаты выполнения контрольных работ студентами.</p>
<p>Преподаватель имеет право не проверять контрольную работу, если она выполнена без соблюдения требований, изложенных в данном методическом указании.</p>	<p>Преподаватель обязан составить рецензию на контрольную работу, а при необходимости осуществить повторное рецензирование на незачтённые им контрольные работы.</p>
<p>Преподаватель имеет право использовать контрольную работу обучающихся в собственной деятельности или рекомендовать её для работы другим обучающимся.</p>	

6 Задания для выполнения контрольной работы

Тематика контрольной работы составлена таким образом, что охватывает главные аспекты изучаемой дисциплины «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства». Выбор номера темы контрольной работы осуществляется по номеру зачетной книжки и первой буквы фамилии обучающегося в соответствии с таблицей 6.

Задания 1 и 2 выполняются обучающимися по вариантам, которые представлены ниже в таблице.

Таблица 6 – Выбор варианта контрольной работы по дисциплине «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства»

Первая буква фамилии	Номер варианта		
	А – В	1 вариант	11 вариант
Г – Д	2 вариант	12 вариант	22 вариант
Е – Ж	3 вариант	13 вариант	23 вариант
З - И	4 вариант	14 вариант	24 вариант
К -М	5 вариант	15 вариант	25 вариант
Н - П	6 вариант	16 вариант	
Р - Т	7 вариант	17 вариант	
У - Ц	8 вариант	18 вариант	
Ч - Щ	9 вариант	19 вариант	
Э - Я	10 вариант	20 вариант	

Обучающиеся должны быть внимательными при определении варианта. Работа, выполненная не по своему варианту, возвращается без проверки и зачета.

Варианты контрольных работ по дисциплине «Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства»:

Вариант 1

Тема 1. Потенциал гостиничного бизнеса и пути повышения эффективности его использования

1. Экономическая сущность потенциала гостиничного предприятия, его взаимосвязь с научно-техническим потенциалом.

2. Состояние и перспективы развития рынка гостиничных услуг Оренбургской области.

3. Повышение эффективности использования потенциала предприятий, оказывающих гостиничные услуги.

Литература

Вариант 2

Тема 2. Эксплуатационная программа гостиниц.

1. Сущность эксплуатационной программы гостиничного предприятия.

2. Планирование эксплуатационной деятельности гостиниц.

3. Анализ эксплуатационной программы гостиниц.

Литература

Вариант 3

Тема 3. Управление и направление повышения качества услуг в гостиничной сфере.

1. Характеристика и основные группы показателей качества услуг.

2. Методы оценки качества услуг на предприятии.

3. Пути повышения качества услуг в гостиничном предприятии.

Литература

Вариант 4

Тема 4. Использование основных фондов в гостиничных предприятиях

1. Теоретические аспекты определения сущности основных фондов гостиничных предприятий.
2. Анализ основных фондов гостиничного предприятия.
3. Мероприятия по эффективности использования основных фондов гостиничных предприятий.

Литература

Вариант 5

Тема 5. Классификация гостиничных предприятий

1. Обзор изменения для гостиничных предприятий в законодательстве РФ в 2018 г по классификации.
2. Обзор оснований для прекращения действия свидетельства категории
3. Мероприятия по подготовке к процессу аккредитации гостиничного предприятия.

Литература

Вариант 6

Тема 6. Износ основных фондов гостиничных предприятия

1. Износ и амортизация основных фондов предприятия.
2. Оценка износа основных фондов предприятия и условия замены устаревшего оборудования.
3. Мероприятия по воспроизводству основных фондов в гостиничном предприятии.

Литература

Вариант 7

Тема 7. Использование оборотных средств в гостиничных предприятиях

1. Сущность, состав и структура оборотных средств гостиниц.

2. Анализ состава оборотных средств и уровня их использования на гостиничных предприятиях.

3. Направления повышения эффективности использования оборотных средств в гостиницах.

Заключение

Литература

Вариант 8

Тема 8. Цены и ценовая политика в гостиничных предприятиях

1. Сущность и основные методы ценообразования в сфере гостиничного бизнеса.

2. Затратный подход и маркетинговые методы определения цены на гостиничные услуги.

3. Мероприятия по совершенствованию ценообразования в сфере гостиничных услуг.

Литература

Вариант 9

Тема 9. Себестоимость гостиничных услуг и направления ее снижения

1. Теоретические аспекты определения сущности себестоимости гостиничных услуг.

2. Анализ себестоимости гостиничных услуг.

3. Направления снижения себестоимости гостиничных услуг.

Литература

Вариант 10

Тема 10. Резервы и пути роста прибыли в гостиницах

1. Прибыль как результат функционирования предприятия.

2. Анализ прибыли в гостиницах.

3. Пути роста прибыли в гостиничной сфере.

Литература

Вариант 11

Тема 11. Повышение уровня рентабельности в гостиничной сфере

1. Объективность использования рентабельности в оценке эффективности деятельности предприятия.
2. Оценка показателей рентабельности предприятия.
3. Предложения по повышению уровня рентабельности предприятия.

Литература

Вариант 12

Тема 12. Требования к персоналу гостиниц и иных средств размещения

1. Документы, регламентирующие требования к персоналу средств размещения.
2. Анализ квалификационных характеристик работников, осуществляющих гостиничную деятельность.
3. Требования к аттестации персонала гостиницы.

Литература

Вариант 13

Тема 13. Организация HR-менеджмента в индустрии гостеприимства

1. HR-подходы к решению проблем персонала.
2. HR- менеджмент: технологии, функции и методы работы.
3. Тренинговые предложения для обслуживающего персонала

Литература

Вариант 14

Тема 14. Обеспеченность гостиничных предприятий персоналом (кадрами)

1. Понятие, состав, категории и классификация персонала (кадров) в

гостиницах.

2. Оценка состояния кадров в гостиницах.
3. Аттестация: цели, задачи, принципы, функции, процедуры и методы.

Литература

Вариант 15

Тема 15. Оплата труда на предприятиях сферы гостеприимства

1. Формирование средств на оплату труда.
2. Анализ организации и фонда оплаты труда.
3. Современные подходы по организации оплаты труда персонала.

Литература

Вариант 16

Тема 16. Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания

1. Изложите принципы гостеприимства и принципы качественного обслуживания гостей.
2. Охарактеризуйте услуги гостиничных предприятий как неотъемлемую составляющую туристского продукта.
3. Определите ответственность гостиниц и ресторанов зарубежных стран (на примере гостиниц Китая и Японии).

Литература

Вариант 17

Тема 17. Организационная структура управления предприятиями индустрии гостеприимства

1. Типы организационных структур предприятий сферы гостеприимства.
2. Основные службы гостиницы.
3. Эффективность внедрения автоматизированных систем в гостиничном предприятии

Литература

Вариант 18

Тема 18. Управление качеством услуг в гостиничных предприятиях

1. Нормативная база обеспечения безопасности при организации гостиничных услуг в РФ
2. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг.
3. Рекомендации по организации систем качества в гостиничных предприятиях

Литература

Вариант 19

Тема 19. Государственное регулирование гостиничного дела

1. Лицензирование гостиничной деятельности.
2. Стандартизация и сертификация гостиничных услуг
3. Показатели качества гостиничных услуг

Литература

Вариант 20

Тема 20. Использование материально-технической базы гостиничного предприятия

1. Понятие, состояние и развитие материально-технической базы гостиницы.
2. Анализ экономической эффективности использования материально-технической базы гостиницы.
3. Пути повышения эффективности использования материально-технической базы.

Литература

Вариант 21

Тема 21. Работа персонала гостиничного предприятия с клиентами

1. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий.

2. Клиенты гостиничных предприятий и их типы
3. Конфликтные ситуации и их разрешения.

Литература

Вариант 22

Тема 22. Взаимоотношение гостиничных предприятий с турфирмами

1. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.
2. Безрисковые и рискованные формы взаимодействия гостиниц с туроператорами.
3. Оформление договорной документации

Литература

Вариант 23

Тема 23. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта

1. Понятие, функции и типология анимации.
2. Виды и технологии реализации анимационных программ.
3. Мероприятия по улучшению организации анимационно-досуговой деятельности гостиничных предприятий.

Литература

Вариант 24

Тема 24. Организация и предоставление дополнительных услуг в гостиницах

1. Варианты организации питания и их международное обозначение.
2. Организация услуг по бронированию билетов и аренде транспортных средств.
3. Алгоритмы организации экскурсионных услуг

Литература

Вариант 25

Тема 25. Управление гостиничным предприятием

1. Специфика управления гостиничным предприятием.
2. Функциональные особенности служб гостиницы.
3. Представьте алгоритм взаимодействия основных и дополнительных служб в гостиничных предприятиях.

Литература

7 Литература, рекомендуемая для выполнения контрольной работы

7.1 Основная литература

1. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие / Г. А. Аванесова.- 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Аспект Пресс, 2007. - 319 с. - Библиогр. в конце разд. - Указ. терминов : с. 314-316. - ISBN 978-5-7567-0413-6.

2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина.- 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. - 446 с. - Глоссарий: с. 428-438. - Библиогр.: с. 439-441. - ISBN 978-5-394-02141-1.

3. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Москва: Форум, 2013. - 176 с. - Библиогр.: с. 172-173. - ISBN 978-5-91134-337-8.

4. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва: Форум, 2012. - 160 с.: ил. - (Высшее образование. Бакалавриат). - Библиогр.: с. 157-158. - ISBN 978-5-91134-661-4.

5. Корнеев, Н. В. Технология гостиничного сервиса: учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению "Сервис" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. - Москва: Академия, 2011. - 271 с. - (Высшее профессиональное образование). - Прил.: с. 196-267. - Библиогр.: с. 268. - ISBN 978-5-7695-5809-2.

6. Путрик Ю.С История туризма: учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки "Туризм" / отв. ред. и сост. Ю. С. Путрик. - Москва : Федеральное агенство по туризму, 2014. - 256 с.

: ил. - (Бакалавриат). - Глоссарий: с. 237-239. - Библиогр.: с. 249-254. - ISBN 978-5-4365-0131-4.

7.2 Дополнительная литература

1. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / А. Э. Саак, М. В. Якименко. - Санкт-Петербург: Питер, 2012. - 432 с.

2. Сафонова, Л. В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма: учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова. - М.: Академия, 2007. - 128 с.

3. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов высших профессиональных учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 «Социальнокультурный сервис и туризм» / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 208 с.

4. Михеева, Н. А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование: учебник / Н. А. Михеева. - Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2013. – 288 с.

5. Чудновский, А. Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 304 с.

7.3 Периодические издания

1. Экономист: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2016 - 2018 г

2. Туризм: практика, проблемы, перспективы: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2016 - 2018 г

3. Региональная экономика: теория и практика: журнал. – М.: ООО «Издательский дом Финансы и Кредит» 2016 - 2018 г

7.4 Интернет-ресурсы

1 <http://ecsocman.edu.ru> - Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Представлено информационное обеспечение образовательного сообщества России учебными и методическими материалами по образованию в области экономики, социологии и менеджмента.

2 <http://www.stplan.ru> - Стратегическое управление и планирование, материалы по экономике и управлению, сайт посвящен вопросам теории и практики реализации стратегического менеджмента в компаниях. На сайте представлены теоретические и практические статьи.

3. <http://www.prohotel.ru/> - информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал про гостиницы: новости, аналитика, инновации в области гостиничного дела.

4. <http://tourlib.net/lib.htm/> - сайт «Все о туризме – туристическая библиотека» посвященная проблемам развития туризма в мире. Сайт создан с целью накопления и обмена информацией о туризме, туристическом бизнесе, отдыхе, путешествиях, а также обсуждения проблем туристического образования

5 <http://www.aup.ru/management> - Административно-управленческий портал. Подборка публикаций по вопросам экономики и управления на предприятии (учебные, научные, методические и аналитические материалы по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу).

6 <http://www.expert.ru> – деловой аналитический журнал «Эксперт», посвященный бизнесу и экономике. На сайте в свободном доступе представлены материалы последнего текущего выпуска журнала.

7 <http://www.dis.ru/manag/index.html> - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом», представляет собой периодическое издание, полностью посвящённое проблемам современного менеджмента.

8 <http://www.garant.ru> – Информационно – правовой портал «Гарант». Представлены новости законодательства РФ, аналитические материалы, правовые консультации, инфографика и др. Законодательство (полные тексты

документов) с комментариями: законы, кодексы, постановления, приказы.

9 <http://www.consultant.ru> - Официальный сайт компании «КонсультантПлюс», представляющий собой справочную правовую систему.

10 <http://elibrary.ru> - Информационный портал научной электронной библиотеки, представляющий собой крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты научных статей и публикаций, в том числе электронные версии российских научно-технических журналов.

11 <http://window.edu.ru> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам, представляющее собой библиотеку учебно-методических материалов для студентов, преподавателей и пр. в свободном доступе; каталог ссылок на образовательные порталы.