

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

факультет бизнес-технологий

Программа

**Итогового междисциплинарного экзамена
по направлению подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело**

Магистерская программа: **Управление гостиничным бизнесом**

Утверждена Ученым советом университета

Протокол № 16/82 от 28 августа 2017 г.

Рассмотрена и одобрена
на заседании кафедры туризма и культурного наследия
протокол № 1 от 28.08.2017 г.

Москва, 2017

Раздел 1. Теоретические основы гостиничной деятельности

Система классификации гостиниц и других средств размещения, Заявка на проведение классификации средства размещения. Определение услуги и характеристика. Гостиничная услуга. Определение гостиничного продукта. Характеристика гостиничного продукта и отличительные особенности. Основные услуги, предоставляемые гостиничными предприятиями. Дополнительные услуги, оказываемые всеми службами гостиничного предприятия. Виды и схемы организационно – управленческих структур гостиничного предприятия. Выбор схемы управления гостиничного предприятия. Основные службы, предоставляющие гостиничные услуги: служба приема и размещения, номерной фонд, инженерно- техническая служба, коммерческая служба. Этапы обслуживания: Бронирование. Заезд – заселение. Проживание. Выезд. Недочеты в каждом этапе обслуживания. Оформление заявок на бронирование номеров. Виды бронирования. Документация отдела. Подтверждение брони. Снятие брони на номер и штрафные санкции. Стандарты телефонного этикета. Стандарты заселения и оформление документов. Визовые формальности. Выдача ключей. Швейцар и транспортировка багажа до номера. Помощь в решении возникших вопросов. Расписание для персонала. Организация работы административно- хозяйственная служба. Распределение обязанностей. Составление расписания для персонала. Уборка номеров и общественных зон гостиницы. Услуги – прачечной и химчистки и выполнение заказов гостей на стирку вещей гостей. Ответственность горничных за безопасность гостей и за их вещи. Анкеты гостей и опрос о предоставлении сервиса. Анализ анкет. Работа со службами об устранении недочетов в работе и жалобами на сервис. Compliments для гостей. Стандарты LQA. Контроль предоставляемых услуг по всем отделам гостиничного предприятия. Проверочные листы для каждой службы.

Литература

1. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Доп.Мир.образ.РФ в кач.учеб.пособ.для студ.учреждений среднего проф.образ. -5-е изд.испр.и доп. -М. 'Академия',2007. -208 с.
2. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. Учеб.пособ. Рек. В кач.учеб.пособ.для студентов. -М. ИД "ФОРУМ".ИНФРА-М,2008. - 256с.ил.
3. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учеб.пособ. -3-е изд.,перераб.и доп. -М. ИД "Форум",ИНФРА-М,2010. -352 с.ил.
4. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 204 с.
5. Прончева О.К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Прончева О.К.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2012.— 82 с.
6. Прончева О.К. Специализированные средства размещения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Прончева О.К.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2013.— 96 с.
7. Васюкова А.Т. Проектирование предприятий общественного питания [Электронный ресурс]: практикум/ Васюкова А.Т.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2011.— 145 с.
8. . Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. -М. ООО "Вершина",2005. -176 с.
9. Ветитнев А.М. Интернет-маркетинг санаторно-курортных услуг [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Ветитнев А.М., Ашкинадзе Я.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 160 с.

10. Гурьянова Ф.А. Информационные технологии обслуживания туристов [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гурьянова Ф.А., Зуева Л.А., Родигин Л.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010.— 136 с.
11. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова М.В., Панина З.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 446 с
12. Ефимова Г.Н. Организация обслуживания. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ефимова Г.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2012.—
13. Трибунская С.А. Rooms Division Operations [Электронный ресурс]/ Трибунская С.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2012.— 72 с 52 с
14. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм. Учеб.пособ. Рек. УМО. -М.:Альфа-М6 ИНФРА=М,2012. -224 с.

Раздел 2. Правые основы гостиничной деятельности

Содержание, предмет и задачи курса. Учебно-методическая и научная литература по вопросам правового регулирования в области гостиничной деятельности. Роль права в обеспечении гостиничной деятельности. Правовые отношения. Понятие правового обеспечения гостиничной деятельности. Источники правового обеспечения гостиничной деятельности. Условия осуществления туроператорской деятельности. Единый федеральный реестр туроператоров. Финансовое обеспечение. Права и обязанности туриста. Объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Компенсационный фонд объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Безопасность туриста. Стандартизация и классификация объектов туристской индустрии. Понятие и признаки юридических лиц. Организационно-правовые формы юридических лиц. Способы образования юридических лиц. Правовое регулирование создания юридических лиц. Документы, которые необходимо представить для государственной регистрации юридических лиц или предпринимателей без образования юридического лица. Способы реорганизации и порядок ликвидации юридических лиц. Понятие договора. Виды договора. Свобода договора. Договор и закон. Возмездный и безвозмездный договоры. Цена. Действие договора. Публичный договор. Примерные условия договора. Существенные условия договора. Договор присоединения. Предварительный договор. Договор в пользу третьего лица. Порядок заключения, изменения и расторжения договора. Момент заключения договора. Форма договора. Оферта. Безотзывность оферты. Акцепт. Сфера действия Закона «О защите прав потребителей». Основные права потребителя. Права потребителя при продаже товаров. Права потребителя при оказании услуг. Государственная и общественная защита прав потребителей.

Литература:

1. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014, Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19247.html>
2. Государственное регулирование туристкой индустрии. Смагулов Б.К., Штриплинг Л.О., Карасев ИЕ. – Омск: Омский государственный институт сервиса, 2012. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12696.html>
3. Павлова И.Ю. Гражданское право. – М.: Юнити-Дана, 2012. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15349.html>
4. Гатин А.М.Гражданское право. – М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1488.html>
5. Жукова М.А. Индустрия туризма. Менеджмент организации. – М.: Финансы и статистика, 2014. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18805.html>
6. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса. – М.: Кнорус, 2012
7. Исмаев Д.К. Организация выездного туризма в Российскую Федерацию. – М.:

8. Предпринимательство и конкуренция. Морозов М.А., Морозова Н.С. – М.: РосНОУ, 2010 (библиотека РосНОУ)

Раздел 3. Экономические основы гостиничной деятельности

Методология планирования деятельности гостиничных предприятий. Методы планирования деятельности гостиничных предприятий. Понятие; классификация методов планирования; факторы, лежащие в основе их выбора. Порядок и последовательность разработки планов гостиничного предприятия. Обеспечение процесса планирования по структурным подразделениям. Распределение обязанностей между отделами, сотрудниками по планированию и контролю за ходом выполнения планов. Информационно-аналитическая поддержка процесса разработки планов, их реализации и контроля. координация составления разделов планов. Разработка сводного плана и система корректировки планов с учетом внутренних и внешних изменений. Бизнес-планирование. Формирование информационного обеспечения для прогнозирования деятельности гостиничного предприятия (микроуровень). Задачи планирования деятельности гостиничного предприятия. Перспективные направления развития методики планирования и прогнозирования гостиничной деятельности. Система стратегических планов и программ развития гостиничной индустрии на макроуровне и взаимосвязь с мезо- и микроуровнем. Подходы к анализу достижимости, точности и достоверности планов и прогнозов.

Место и роль рисков в предпринимательской деятельности в гостиничном бизнесе. Объективные, субъективные, внешние и внутренние факторы, влияющие на риски в гостиничном бизнесе. Основные понятия, подходы и проблемы в классификации рисков в гостиничном бизнесе. Риски гостиничного предприятия, их виды, сущность. Взаимосвязь различных видов предпринимательских рисков в гостиничном бизнесе. Экономические, правовые и финансовые аспекты предпринимательских рисков в гостиничном бизнесе. Страхование рисков в гостиничном бизнесе. Страхование и самострахование. Финансовые риски в условиях инфляции. Оценка финансовых затрат на риск в гостиничном бизнесе. Источники финансирования затрат на риск. Структура затрат при различных методах управления риском. Построение системы мониторинга и контроля системы риск-менеджмента. Анализ эффективности управления рисками в гостиничном бизнесе. Особенности страхования рисков в гостиничном бизнесе.

Литература:

1. Афанасьев В.Н. Анализ временных рядов и прогнозирование [Электронный ресурс]: учебник/ Афанасьев В.Н., Юзбашев М.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2010.— 320 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18786>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Балдин К.В. Управление рисками. Учебное пособие. М., ЮНИТИ-ДАНА, 2012
3. Бизнес-планирование [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.З. Черняк [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 591 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10492>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Воробьев С.Н., Балдин К.В. Управление рисками в предпринимательстве. Монография. М., Дашков и К.- 2011
5. Иванов А.А., Олейников С.Я., Бочаров С.А. Риск-менеджмент. Учебное пособие. М., Евразийский открытый институт.- 2011
6. Иванов А.А., Олейников С.Я., Бочаров С.А. Риск-менеджмент: Методическое пособие. – М., 2005.
7. Киселева И.А. Моделирование рискованных ситуаций. Учебное п Морозова Н.С. Предпринимательство и конкуренция в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: монография/ Морозова Н.С., Морозов М.А.— Электрон. текстовые данные.— М.:

- Российский новый университет, 2010.— 136 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21299>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
8. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000)/ Медлик С., Инграм Х.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7029>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
9. Минаев В.А. Оценка геоэкологических рисков. Моделирование безопасности туристско-рекреационных территорий [Электронный ресурс]/ Минаев В.А., Фаддеев А.О.— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 336 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18826>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
10. Минашкин В.Г. Бизнес-статистика и прогнозирование [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Минашкин В.Г., Садовникова Н.А., Шмойлова Р.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2010.— 256 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10624>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
11. Молокова Е.И. Планирование деятельности предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Молокова Е.И., Коваленко Н.П.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 196 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11394>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
12. оеие. М., Евразийский открытый институт.- 2011
13. Реутская И.В. Экономическое прогнозирование [Электронный ресурс]: конспект лекций для магистрантов направления подготовки 080200 - Менеджмент, магистерской программы «Общий и стратегический менеджмент». Учебное пособие/ Реутская И.В.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар: Южный институт менеджмента, 2013.— 33 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26002>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
14. Стёпочкина Е.А. Планирование и прогнозирование в условиях рынка [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Стёпочкина Е.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29290>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
15. Стрелкова Л.В. Внутрифирменное планирование [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Стрелкова Л.В., Макушева Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 367 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15342>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
16. Шапкин А.С., Шапкин В.А. Экономические и финансовые риски. Оценка, управление, портфель инвестиций. Монография. М., Дашков и К, 2012

Раздел 4. Современные маркетинговые технологии в гостиничном бизнесе

Роль маркетинга в деятельности предприятия. Оценка возможностей развития спроса на (услуги) на конкретном рынке. Принципы планирования в маркетинге в деятельности гостиничного предприятия. Стратегическое и оперативное планирование. Выработка путей достижения целей на основе разработки программ маркетинга. Методология составления маркетинговых программ. Разработка концепции нового продукта. Стадии разработки нового продукта. Позиционирование продукта на рынке. Комплекс маркетинговых элементов позиционирования. Определение "ниши" для деятельности предприятия. Формирование текущего и будущего спроса на изделия. Товарные стратегии фирмы. Этапы функционирования производства и реализации продукции в жизненном цикле. Стратегия охвата рынка. Товарный знак и его сущность. Классификация марочных имен. Сервис в системе товарной политики. Маркетинг гостиничных услуг. Формирование оптимальной системы товародвижения - как важный фактор конкурентоспособности товара. Сущность сбытовой политики предприятия, ее цели и задачи. Основные методы и системы дистрибуции продукта в гостиничном бизнесе. Каналы распределения услуги. Определение потребностей гостей. Ступени процесса розничной торговли. Методы Интернет-маркетинга, стратегия электронного магазина. Способы повышения посещаемости сервера. Методы

установления контакта с потребителями. Роль уровня обслуживания в сервисной деятельности. Сущность, содержание, цели и методы формирования спроса и стимулирования сбыта и продаж. Направление маркетинговых коммуникаций на определенные сегменты целевых рынков. Связь маркетинговых коммуникаций с фазами жизненного цикла гостиничного продукта. Формирование рекламной политики. Основные функции фирменного стиля. Сущность брендинга. Управление реализацией гостиничного продукта. Интернет-реклама. Способы оценки эффективности рекламы. Методы измерений рекламных воздействий. Рекламное тестирование. Модели, используемые для принятия решений и прогнозирования рынка. Матрица "продукт-рынок". Портфолио-анализ. Матрица конкуренции (Портер). Модель "Привлекательность рынка — преимущества в конкуренции", разработанная специалистами "Дженерал Электрик компани". Матрица Бостонской консалтинг группы. Методы расширения сфер "проникновения" товаров предприятия на внутренний и зарубежный рынки. Матрица "конкурентоспособность - стадия жизненного цикла" для оценки продуктового портфеля. Ситуационный или "SWOT- анализ".

Литература

1. Багиев Г.Л.,Тарасевич В.М. Маркетинг Учебник. Рек. Мин. Обр.-Изд. 4-е, перераб.и доп.-Спб., Питер, 2012. -560 с.
2. Кобяк М.В., Скобкин С.С. Управление качеством гостиниц. Учеб.пособ. Рек.УМО. - М.: Магистр, 2011. -511 с
3. Богалдин-Малых В.В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы. Учеб.пособ. Рек. Редакц.-издат.Советом Российской академ.образ.к исполз.в кач.учебно-метод.пособ. -М. МПСИ; Воронеж:НПО "МОДЭК",2004 -560 с.
4. Розанова Т.П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс]: практикум/ Розанова Т.П., Муртузалиева Т.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 132 с.
5. 2.Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутченко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 233 с.

Раздел 5. Бизнес-коммуникации и корпоративная культура в гостиничном бизнесе

Понятие и сущность бизнес-коммуникаций. Роль бизнес-коммуникаций в управлении гостиничным предприятием. Характеристика системы коммуникаций. Схема процесса коммуникации. Основные типы бизнес-коммуникаций. Сравнительная характеристика бизнес-коммуникаций, их достоинства и недостатки, особенности применения. Особенности деловых коммуникаций в управлении гостиничным предприятием. Понятие научной коммуникации и ее особенности. Проведение совещания: выбор темы, формирование регламента, анализ проблемного поля, информирование участников, принятие совместных решений. Основные цели бизнес-коммуникаций в управлении гостиничным предприятием. Создание осведомленности, предоставление необходимой информации. Современные технологии бизнес коммуникаций в управлении гостиничным предприятием, их достоинства и недостатки. Особенности коммуникаций при работе с гостиничным предприятием. Факторы, влияющие на выбор коммуникационной стратегии при работе с гостиничным предприятием. Антикризисные коммуникации. Социальная ответственность как фактор антикризисной коммуникации в управлении гостиничным предприятием. Современные технологии электронного документооборота. Информационные технологии электронного офиса. Программные продукты для создания презентаций. Технологии видеоконференции. Инновационные Бизнес-коммуникации гостиничного предприятия с использованием компьютерных технологий. Технологии вебинаров. Выбор технических средств и компьютерных технологий для реализации бизнес-коммуникаций. Коммуникационная политика организации. Факторы, влияющие на выбор и формирование коммуникаций:

общие цели развития предприятия, маркетинговая стратегия фирмы, состояние целевой аудитории и т.д. Особенности организации бизнес-коммуникаций гостиничного предприятия. Методы формирования бюджета бизнес-коммуникаций гостиничного предприятия.

Литература

1. Крупенков В.В. Государственные и бизнес-коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Крупенков В.В., Мамедова Н.А., Грачев А.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 117 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10650>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Голуб О.Ю. Теория коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Голуб О.Ю., Тихонова С.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2011.— 338 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/644>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Чумиков А.Н. Антикризисные коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов/ Чумиков А.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2013.— 172 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21054>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
4. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации. Реклама, паблик рилейшнз, брендинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шарков Ф.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2011.— с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5249>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Немец Г.Н. Коммуникативные основы деловой культуры [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Немец Г.Н., Немец Г.И.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар: Южный институт менеджмента, 2009.— 107 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9592>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
6. Коммуникативные стратегии личностной и корпоративной репрезентации [Электронный ресурс]: монография/ Е.Л. Головлева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2013.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22452>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
7. Морозов В.П. Невербальная коммуникация. Экспериментально-психологические исследования [Электронный ресурс]/ Морозов В.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, Институт психологии РАН, 2011.— 528 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15554>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
8. Баранова Е.В. Социология массовой коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Баранова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Минск: Вышэйшая школа, 2012.— 174 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20279>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
9. Немец Г.Н. Бизнес-коммуникации. Практикум. Тесты [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Немец Г.Н.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар: Южный институт менеджмента, 2008.— 89 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9774>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
10. Грошев И.В. Организационная культура [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент», по экономическим специальностям/ Грошев И.В., Краснослободцев А.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.— 535 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20983>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
11. Ковалева А.И. Организационная культура производственных предприятий [Электронный ресурс]: монография/ Ковалева А.И., Колмыкова М.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2011.— 138 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8445>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

Раздел 6. Кадровое обеспечение гостиничного предприятия

Сущность и место управления персоналом в управлении организацией. Персонал как объект управления, понятие и особенности. Концепции управления персоналом. Закономерности и принципы управление персоналом. Система управления персоналом организации. Методы управления персоналом: административные, экономические и социально-психологические. Типичные подходы к управлению персоналом: административно-технологический, ресурсный, программно-отраслевой, ментально-традиционалистский, патриархально-покровительственный, географический, корпоративный и антропоцентрический. Национальные модели гостиничного менеджмента: американская японская, европейская модели Особенности гостиничного менеджмента в данных моделях. Планирование персонала. Набор, отбор и прием персонала. Адаптация персонала. Обучение персонала. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности персонала. Управление карьерой персонала. Деловая оценка персонала. Высвобождение персонала. Кадровое обеспечение системы управления персоналом. Делопроизводственное обеспечение системы управления персоналом. Информационное обеспечение системы управления персоналом. Техническое обеспечение сис-12 темы управления персоналом. Нормативно-методическое обеспечение системы управления персоналом. Правовое обеспечение системы управления персоналом.

Литература

1. Армстронг М. (Armstrong Michael). Практика управления человеческими ресурсами: Учебник / Армстронг Майкл; Пер. с англ. Е. Бугаева; Под общ. ред. С.К. Мордовина. - 10-е изд. - М.: Питер, 2009. – 848 с.: ил. - (Классика МВА). - Прил.: с. 807 - 809.
2. Ермасова Н. Б. Риск-менеджмент организации. Учеб.- практич. пособие. М.: Дашков и К, 2012. 380 с.
3. Коноплева И.А. Управление безопасностью и безопасность бизнеса: Учебное пособие /Коноплева Ирина Аполлоновна, Богданов Игорь Анатольевич; Под ред. И.А. Коноплевой; Рец. А.Л. Гордиенко, В.А. Скрипниченко. - М.: ИНФРА-М, 2010. – 448 с.
4. Кадровая безопасность: Учебно-методическое пос. / И. Р. Шегельман, М. Н. Рудаков. – Петрозаводск: Изд-во ПетрГУ, 2012. – 96 с.
5. Кадровая безопасность компании / Соломанидина Т.О., Соломанидин В.Г. –Альфа-Пресс, 2014 г. – 688 с.
6. Слободской А.Л. С 48 Риски в управлении персоналом : учеб. пособие / А.Л. Слободской / Под редакцией заслуженного деятеля науки РФ, д-ра экон. наук, проф. В.К. Потемкина. – СПб. : Изд-во СПбГУЭФ, 2011. – 155 с.
7. Фомичев А. Н. Риск-менеджмент. Учеб. М.: Дашков и К, 2008. 376 с.
8. Бгатов А. П. Безопасность в туризме: Учебное пособие / А.П. Бгатов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование). (обложка) ISBN 978-5-91134-756-7
9. Кибанов А. Я. Кибанов А.Я. Найти компромисс между администрацией и работниками / Кадровик. Кадровый менеджмент, № 1, 2007
10. Кибанов А. Я. Кибанов А.Я. Кадровая безопасность в системе безопасности организации / Кадровик. Кадровый менеджмент, № 10, 2010
11. Тавокин Е. П.Тавокин Е.П. Принципы, источники, меры оптимизации кадрового состава / Государственная служба, № 6(68), 2010
12. Корпоративный менеджмент: Учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности "Менеджмент организаций" / Мазур Иван Иванович [и др.]; Под общ. ред. И.И. Мазура, В.Д. Шапиро; Рец. Ю.Н. Забродин, П.В. Горюнов. - 4-е изд., стер. -М.: Омега-Л, 2010. – 781 с
13. Макарова И.К. Управление человеческими ресурсами: пять уроков эффективного HR-менеджмента: Учебник / Макарова Ирина Камильевна; Рец. И.В.Колесникова. - М.: Дело, 2007. – 232 с. - Глоссарий: с. 167 – 170.

Раздел 7. Методология научных исследований в гостиничном бизнесе

Наука как процесс познания. История науки. Основные формы научного знания. Философия и наука. Структура научного знания. Эмпирическое и теоретическое познание. Характер научного знания. Функции научного знания. Объект, предмет и субъект научного познания. Понятие об описании, объяснении, эксперименте, моделировании. Индукция и дедукция в процессе познания. Научная гипотеза и ее обоснование. Понятие о научной теории. Концепция. Гипотеза. Идея. Парадигма. Роль научных исследований в изучении управленческой деятельности. Основные направления исследований в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Понятие «методология» в современной науковедческой литературе. Трактовка понятий «теория», «метод». Историко-генетический, типологический, компаративный, исторический, системный и др. методы научных исследований. Системный и деятельностный подходы в научном исследовании. Методология научных исследований в сфере управления. Логическая структура научного исследования. Понятие о логике научного исследования. Источники исследования в области управленческой деятельности. Научный аппарат исследования.

Литература:

1. Ли Р.И. Основы научных исследований. Липецк: ЛГТУ, 2013 // www.iprbookshop.ru
2. Скворцова Л.М. Методология научных исследований. М.: Ай Пи Эр Медиа, 2014 // www.iprbookshop.ru
1. Рузавин Г.И. Методология научного познания. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012 // www.iprbookshop.ru
2. Андреев Г.И., Барвиненко В.В. Основы научной работы и методология научного исследования. М.: Финансы и статистика, 2012 // www.iprbookshop.ru

Раздел 8. Актуальные проблемы в гостиничном бизнесе

Анализ современного состояния гостиничного бизнеса в России. Количественные и качественные показатели, характеризующие состояние гостиничной индустрии. Основные статистические источники информации о состоянии гостиничной индустрии. Анализ экспертных оценок в отсутствие статистических данных. Внешние и внутренние источники формирования информационной базы в гостиничном бизнесе. Характеристика внешних (экзогенных) факторов, влияющих на современное состояние гостиничного бизнеса. Внутренние факторы, влияющие на развитие индустрии гостеприимства. Анализ взаимосвязи туристских потоков и развития гостиничного бизнеса. Состояние конкуренции в гостиничном бизнесе. Понятие конкурентной среды и ее характеристики. Основные конкурентные силы, действующие на рынке гостиничных услуг. Методы измерения уровня конкуренции в гостиничном бизнесе. Оценка достаточности информационной базы для изучения конкуренции в гостиничном бизнесе. Понятие и сущность стратегического решения. Бизнес-планирование как один из инструментов принятий стратегических решений с гостиничным бизнесе. Основные функции бизнес-планов в индустрии гостеприимства. Жизненный цикл бизнес-проекта при принятии стратегических решений. Особенности составления стратегических планов в индустрии гостеприимства. Принятие стратегических решений в индустрии гостеприимства с учетом развития туристских дестинаций. Совершенствование правовой базы индустрии гостеприимства. Постановление Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

Литература

1. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.—

М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15714>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

2.Кусков А.С. Гостиничное дело [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кусков А.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010.— 328 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/939>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

3.Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000)/ Медлик С., Инграм Х.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 240 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7029>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

4.Европейский гостиничный маркетинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 224 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18801>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

5.Клепцова О.И. Мировое гостиничное хозяйство [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Клепцова О.И.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2012.— 106 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12699>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

6.Васильева Л.А. PR в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Васильева Л.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 66 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39113>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.