

Тема 1. КАЧЕСТВО: СУЩНОСТЬ, ЭВОЛЮЦИЯ

Вопросы для обсуждения

1. Какой товар или услуга, на Ваш взгляд, может считаться качественным?
2. Что в Вашем понимании «качество жизни», какова роль туризма в его повышении?
3. Приведите примеры реализации методов стадии выбраковки в туризме.
4. Можно ли реализовать принципы и методы стадии управления качеством в деятельности организаций сферы туризма и гостеприимства?

Контрольные вопросы

1. Каковы основные механизмы обеспечения качества, используемые на стадии выбраковки?
2. В чем состоит основное противоречие фазы выбраковки?
3. Каким образом обеспечивалось качество на фазе управления качеством?
4. Почему дальнейшее повышение качества не могло быть обеспечено в рамках концепции управления качеством?

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
3. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.
4. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm. – Дата доступа: 14.06.2018.

Тема 2. СОВРЕМЕННЫЙ ЭТАП ЭВОЛЮЦИИ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Вопросы для обсуждения

1. Почему качество производимых товаров и услуг зависит не только и не столько от качества производственных процессов, сколько от качественного менеджмента?

2. На какой стадии эволюции качества, на Ваш взгляд, «находится» большинство предприятий (туристических предприятий) Республики Беларусь?

3. Приведите примеры использования подходов и методов фазы планирования качества в сфере туризма и гостеприимства.

Контрольные вопросы

1. На каких принципах базировалась программа качества, предложенная Эдвардом Демингом и Джозефом Джураном?

2. Какие исследователи внесли наибольший вклад в формирование концепции менеджмента качества и в чем основной вклад каждого из них?

3. В чем состоит основное противоречие концепция стандартизованного качества и каковы негативные последствия данного противоречия?

4. Какова основная идея фазы планирования качества и основные инструменты ее реализации?

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с

2. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.

3. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.

4. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm. – Дата доступа: 14.06.2018.

Тема 3. КАЧЕСТВО И ПОТРЕБНОСТИ СОВРЕМЕННОГО ЧЕЛОВЕКА

Вопросы для обсуждения:

1. На каком уровне, на Ваш взгляд, находятся потребности среднестатистического потребителя туристических услуг?
2. С помощью каких методов производитель туристических услуг может выявить основные потребности, которые стремится удовлетворить человек посредством путешествия?
2. Рассмотрите потребности современного туриста сквозь призму теорий мотивации Герцберга, Мак-Клеланда, Врума, Портера-Лоулера, Альдерфера, Скиннера и др.

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные типы потребителей товаров и услуг (туристических услуг).
2. В чем состоит сущность теории Маслоу, каким образом производитель может руководствоваться пирамидой потребностей при проектировании товаров и услуг?
3. Назовите факторы, определяющие ценность товаров и услуг с точки зрения производителя?
4. Что определяет «потребительскую» ценность товара и услуги?
5. Назовите три наиболее важных соотношения между ценностью и стоимостью.

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
3. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.
4. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm. – Дата доступа: 14.06.2018.

Тема 4. ФИЛОСОФИЯ НЕПРЕРЫВНОГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КАК ОСНОВА СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Вопросы для обсуждения:

1. В силу каких историко-культурных, социальных причин кайдзен явился основой философии предпринимательской деятельности в Японии?
2. Возможно ли применение принципов кайдзен в нашем обществе?
3. Как Вы можете применить кайдзен для повышения качества собственной жизни?

Контрольные вопросы:

1. В чем состоит принципиальное различие инновационных и постепенных изменений и их восприятия?
2. Дайте определение понятию кайдзен.
3. Назовите основные управленческие концепции, являющиеся производными от кайдзен.
4. В чем состоят основные отличия в распределении рабочих функций в Японии и западных странах?
5. Опишите сущность цикла Шухарта – Деминга.
6. Как организуется работа кружков качества.

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
3. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.
4. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: [http:// vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm](http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm). – Дата доступа: 14.06.2018.

Тема 5. БАЗОВЫЕ ПРИНЦИПЫ ЯПОНСКИХ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Вопросы для обсуждения:

1. В чем состоит сущность пожизненного найма?
2. Каковы преимущества системы обучения на рабочем месте и системы ротации?
3. В каких формах может быть реализована система достоинств?
4. Можно ли использовать практику пожизненного найма в нашей стране, будет ли она пригодна для организаций сферы туризма?
5. Как можно реализовать систему достоинств в туристической организации?
6. Насколько целесообразно использовать систему ротации в малых организациях?

Практическое задание

Разработайте систему вознаграждения персонала на предприятиях туризма и гостеприимства.

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
3. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.
4. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm. – Дата доступа: 14.06.2018.

Тема 6. СИСТЕМЫ ВСЕОБЩЕГО УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Контрольные вопросы:

1. Каким конкретным приемам и навыкам в области качества должны быть обучены сотрудники?
2. В чем состоит принцип ориентации на данные в рамках TQM?
3. Почему принцип «сначала качество, а не прибыль» является экономически более эффективным?
4. Для чего необходимо формировать потребительское «восприятие» следующего по цепочке процесса?
5. Какие этапы составляют цикл решения производственных проблем в TQM?
6. Чем необходимо руководствоваться при выборе темы (объекта совершенствования)?
7. Из чего необходимо исходить при определении количества контрольных наблюдений на этапе диагностики причин?
8. Для каких целей служит диаграмма Парето?
9. Что должно следовать за последним этапом – подтверждением результатов?

Практическое задание:

Решить любую (на выбор) проблему, возникновение которой вероятно в туристической организации?

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
3. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.
4. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm. – Дата доступа: 14.06.2018.

Тема 7. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ TOYOTA

Контрольные вопросы:

1. Философские, методологические, исторические основы TPS.
2. Изучите основные 14 принципов TPS.
3. Кадровый менеджмент в TPS, особенности подготовки высшего руководства компании, формирование команд.

Практическое задание:

Игра «Принципы производственной системы Toyota».

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
3. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.
4. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm. – Дата доступа: 14.06.2018.

Тема 8. СИСТЕМА СТАНДАРТОВ СЕРИИ ISO 9000:2000, 9001:2000 И ОСОБЕННОСТИ ИХ ПРИМЕНЕНИЯ В СФЕРЕ УСЛУГ

Вопросы для обсуждения

1. Является ли сертификация системы менеджмента качества необходимой для успешного функционирования предприятия на рынке?
2. Почему согласно современным стандартам серии ISO 9000:2000 сертифицируется именно система менеджмента качества, а не продукт или услуга?
3. В силу каких причин взаимовыгодные и долгосрочные отношения с поставщиками являются наиболее эффективными?

Контрольные вопросы

1. В чем состоят основные отличия стандартов ISO 9001 и ISO 9004?
2. Назовите основные принципы стандартов серии ISO 9000:2000.
3. Что необходимо для полноценной реализации процессного подхода?
4. Наличие каких навыков у персонала необходимо для осуществления управления, основанного на фактах?
5. В чем состоят особенности применения стандартов серии ISO 9000:2000 в сфере услуг?

Практическое задание

Разработайте политику в области качества для любой организации индустрии туризма (на выбор).

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
3. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.
4. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm. – Дата доступа: 14.06.2018.

Тема 9. ИНСТРУМЕНТЫ ПЛАНИРОВАНИЯ КАЧЕСТВА И АНАЛИЗА ПРОЦЕССА ПОСТОЯННОГО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

Вопросы для обсуждения:

1. Назовите инструменты для управления и планирования качества и их использование для преобразования ожиданий потребителей.
2. В чем суть развертывания (распределения) функций качества.
3. Что такое концептуальный инжиниринг.
4. Назовите семь инструментов управления и планирования качества.

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
3. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.
4. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm. – Дата доступа: 14.06.2018.

Тема 10. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ СИСТЕМ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Вопросы для обсуждения:

1. Эффективность системы управления как степень достижения поставленных перед хозяйствующим субъектом целей.
2. Минимизация затрат.
3. Методы расчетов критериев эффективности.
4. Мера достижения системы целей организации.
5. Дерево целей, отношение результата к затратам, эффективность использования основных средств, эффективность использования оборотных средств, эффективность использования трудовых ресурсов.
6. Эффективность отдельных бизнес-процессов.

Рекомендуемая для изучения литература

1. Агамирова, Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе : практикум / Е. В. Агамирова. – М. : Дашков и К, 2005. – 176 с.
2. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
3. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 352 с.
4. Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учеб. для сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. – М. : Академия, 2004. – 256 с.
5. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. – 4-е изд., испр. – М. : Академия, 2006. – 208 с.
6. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
7. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.
8. Харрингтон, Д. Совершенство управления процессами / Д. Харрингтон ; пер. с англ. А. Раскина. – М. : Стандарты и качество, 2008. – 192 с.
9. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm. –

Тема 11. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КАЧЕСТВА

Вопросы для обсуждения

1. Существует ли оптимальный уровень качества, повышение которого экономически неоправданно?

Контрольные вопросы

1. Назовите основные виды потерь, возникающие в процессе деятельности организации.
2. В чем состоит негативный эффект перепроизводства и хранения?
3. Почему транспортировка рассматривается как вид потерь и каким образом их можно минимизировать?
4. Каким образом можно использовать процессный подход для минимизации потерь и принятия организационных решений?
5. В чем состоит сущность метода полных бюджетных систем, «скользящего бюджетирования», бюджетирования на основе видов деятельности?

Практическое задание

Разработать систему снижения потерь на примере туристической организации.

Рекомендуемая для изучения литература

1. Агамирова, Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе : практикум / Е. В. Агамирова. – М. : Дашков и К, 2005. – 176 с.
2. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
3. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 352 с.
4. Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учеб. для сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. – М. : Академия, 2004. – 256 с.
5. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. – 4-е изд., испр. – М. : Академия, 2006. – 208 с.
6. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
7. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.

8. Харрингтон, Д. Совершенство управления процессами / Д. Харрингтон ; пер. с англ. А. Раскина. – М. : Стандарты и качество, 2008. – 192 с.

9. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: [http:// vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm](http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm). –

Тема 12. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИЗМЕРЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

Вопросы для обсуждения

1. На какие критерии, объективные и субъективные, в большей степени следует ориентироваться при оценке качества услуг?
2. По каким причинам большое значение в оценке качества услуг имеют ожидания потребителей?

Контрольные вопросы

1. Опишите сущность метода Gap-анализа качества услуг?
2. Какие обязательные компоненты составляют инструментарий модели SERVQUAL?
3. Как организуется проведение исследования методом тайного покупателя?
4. Опишите сущность метода критических инцидентов.

Практическое задание

Разработать анкету SERVQUAL-анализа для деятельности туристической организации.

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
3. Ваген, Линн ван дер. Гостиничный бизнес / Линн ван дер Ваген ; пер. с англ. А. Сухорукова. – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 411 с.
4. Георгиев, К. Позиционирование гостиницы как рыночная экономика / К. Георгиев, А. Лесник // Пять звезд: отели, рестораны, туризм. – 2000. – № 3. – С. 18–20.
5. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учеб. для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с.
6. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.
7. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 176 с.
8. Харрингтон, Д. Совершенство управления процессами / Д. Харрингтон ; пер. с англ. А. Раскина. – М. : Стандарты и качество, 2008. – 192 с.

9. Хилл, Н. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000 / Н. Хилл, Б. Сельф, Г. Роше. – М. : Технология, 2004. – 192 с.

10. Parasuraman, A. SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality / A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry // Journal of Retailing. – 1988. – № 64. – P. 12–37.

11. Teas, R.K. Expectations, Performance Evaluation, and Customers' Perceptions of Quality / R.K. Teas // Journal of Marketing. – 1993. – Vol. 57, № 4, Oct. – P. 18–34.

Тема 13. СТАТИСТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ

Контрольные вопросы

1. Назовите основные задачи статистического контроля качества.
2. В чем состоит определение контрольных пределов?
3. Опишите основные разновидности и области применения контрольных карт?
4. Перечислите специализированные типы контрольных карт.
5. Каким образом определяется степень разладки процессов и выхода их из-под контроля?

Практическое задание

По предлагаемым данным и критериям, используя контрольные карты, произведите расчет и дайте заключение о качестве продукции (услуг).

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
3. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.
4. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: [http:// vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm](http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm). – Дата доступа: 14.06.2018.

Тема 14. КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА И СТАНДАРТЫ В КОМПЛЕКСЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Контрольные вопросы

1. Назовите основные категории факторов качества.
2. Всегда ли зависимости между качеством обслуживания и оценкой услуги носят линейный характер?
3. Выделите основные составляющие качества комплексной туристической услуги.
4. Перечислите разновидности стандартов, применяемых в гостиничной индустрии.

Практическое задание

Разработайте стандарт персонального обслуживания на примере туристического предприятия.

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
3. [Ваген, Линн ван дер](#). Гостиничный бизнес / [Линн ван дер Ваген](#) ; пер. с англ. [А. Сухорукова](#). – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 411 с.
4. Георгиев, К. Позиционирование гостиницы как рыночная экономика / К. Георгиев, А. Лесник // Пять звезд: отели, рестораны, туризм. – 2000. – № 3. – С. 18–20.
5. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учеб. для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с.
6. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.
7. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 176 с.
8. Харрингтон, Д. Совершенство управления процессами / Д. Харрингтон ; пер. с англ. А. Раскина. – М. : Стандарты и качество, 2008. – 192 с.
9. Хилл, Н. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000 / Н. Хилл, Б. Сельф, Г. Роше. – М. : Технология, 2004. – 192 с.
10. Parasuraman, A. SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality / A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry // Journal of Retailing. – 1988. – № 64. – P. 12–37.

11. Teas, R.K. Expectations, Performance Evaluation, and Customers' Perceptions of Quality / R.K. Teas // Journal of Marketing. – 1993. – Vol. 57, № 4, Oct. – P. 18–34.

Тема 15. МЕНЕДЖМЕНТ И СПЕЦИФИКА УСЛУГ

Контрольные вопросы

1. Назовите основные отличия товаров от услуг.
2. По каким критериям можно классифицировать услуги?
3. Какие разновидности услуг выделяют по критериям индивидуализация / стандартизация и материальность / нематериальность?
4. Охарактеризуйте тип менеджмента, приемлемый для массово производимых и индивидуализированных услуг.
5. Опишите Модель менеджмента в сфере услуг Лэшли.

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
3. [Ваген, Линн ван дер](#). Гостиничный бизнес / [Линн ван дер Ваген](#) ; пер. с англ. [А. Сухорукова](#). – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 411 с.
4. Георгиев, К. Позиционирование гостиницы как рыночная экономика / К. Георгиев, А. Лесник // Пять звезд: отели, рестораны, туризм. – 2000. – № 3. – С. 18–20.
5. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учеб. для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с.
6. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.
7. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 176 с.
8. Харрингтон, Д. Совершенство управления процессами / Д. Харрингтон ; пер. с англ. А. Раскина. – М. : Стандарты и качество, 2008. – 192 с.
9. Хилл, Н. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000 / Н. Хилл, Б. Сельф, Г. Роше. – М. : Технология, 2004. – 192 с.
10. Parasuraman, A. SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality / A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry // Journal of Retailing. – 1988. – № 64. – P. 12–37.
11. Teas, R.K. Expectations, Performance Evaluation, and Customers' Perceptions of Quality / R.K. Teas // Journal of Marketing. – 1993. – Vol. 57, № 4, Oct. – P. 18–34.

Тема 16. ИСТОРИЯ И СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ МИРОВОЙ И ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Контрольные вопросы;

1. Эволюция развития отечественной и зарубежной гостиничной индустрии.
2. Развитие гостиничного строительства в довоенный и послевоенный период.
3. Классификация белорусских гостиниц.
4. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
5. Международные гостиничные цепи, их специфика и преимущества.
6. Международные объединения по управлению гостиницами.
7. Новейшие системы бронирования и резервирования.
8. Современное состояние отечественного и зарубежного гостинично-ресторанного бизнеса.

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учеб. для сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. – М. : Академия, 2004. – 256 с.
3. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. – 4-е изд., испр. – М. : Академия, 2006. – 208 с.
4. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
5. Бондаренко, Г. А. Гостиничное и ресторанное хозяйство : учеб.-практ. пособие / Г. А. Бондаренко. – Минск : БГЭУ, 1999. – 143 с.
6. Ваген, Линн ван дер. Гостиничный бизнес / Линн ван дер Ваген ; пер. с англ. А. Сухорукова. – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 411 с.
7. Георгиев, К. Позиционирование гостиницы как рыночная экономика / К. Георгиев, А. Лесник // Пять звезд: отели, рестораны, туризм. – 2000. – № 3. – С. 18–20.
8. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учеб. для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с.

Тема 17. ДИЗАЙН ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Контрольные вопросы:

1. Тенденции в гостиничном строительстве. Объемно-пространственное решение современных гостиниц.
2. Построение архитектурно-художественной композиции интерьера гостиницы.
3. Основные понятия: «цвет», «свет», «музыка». Характеристика различных цветовых гамм. Понятие гармонии.

Практическое задание:

Составление коллажа «Мое предприятие индустрии гостеприимства».

Рекомендуемая для изучения литература

1. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов : [пер. с англ.] / Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.
2. Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учеб. для сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. – М. : Академия, 2004. – 256 с.
3. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. – 4-е изд., испр. – М. : Академия, 2006. – 208 с.
4. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
5. Скараманга, В. П. Фирменный стиль в гостеприимстве : учеб. пособие / В. П. Скараманга ; Рос. междунар. акад. туризма. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 192 с.
6. Богушева, В. И. Бары и рестораны / В. И. Богушева. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – 230 с.
7. Бондаренко, Г. А. Гостиничное и ресторанное хозяйство : учеб.-практ. пособие / Г. А. Бондаренко. – Минск : БГЭУ, 1999. – 143 с.
8. Георгиев, К. Позиционирование гостиницы как рыночная экономика / К. Георгиев, А. Лесник // Пять звезд: отели, рестораны, туризм. – 2000. – № 3. – С. 18–20.
9. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учеб. для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с.
10. Харрингтон, Д. Совершенство управления процессами / Д. Харрингтон ; пер. с англ. А. Раскина. – М. : Стандарты и качество, 2008. – 192 с.

Тема 18. КАДРОВЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Вопросы для обсуждения:

1. Кадровая служба гостиничного комплекса.
2. Формирование трудовых коллективов.
3. Планирование персонала.
4. Особенности развития персонала в гостинично-ресторанном бизнесе.
5. Стандарты результатов работы.
6. Распределение рабочих мест и гибкость рабочего времени для сотрудников гостинично-ресторанной сферы.
7. Нормирование труда.
8. Культура управленческого труда.

Рекомендуемая для изучения литература

1. Агамирова, Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе : практикум / Е. В. Агамирова. – М. : Дашков и К, 2005. – 176 с.
2. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
3. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 352 с.
4. Кабушкин, Н. И. Управление персоналом в туризме : учеб.-метод. пособие / Н. И. Кабушкин. – Минск : РИПО, 2014. – 223 с.
5. Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учеб. для сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. – М. : Академия, 2004. – 256 с.
6. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
7. Богушева, В. И. Бары и рестораны / В. И. Богушева. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – 230 с.
8. Бондаренко, Г. А. Гостиничное и ресторанное хозяйство : учеб.-практ. пособие / Г. А. Бондаренко. – Минск : БГЭУ, 1999. – 143 с.
9. Ваген, Линн ван дер. Гостиничный бизнес / Линн ван дер Ваген ; пер. с англ. А. Сухорукова. – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 411 с.
10. Георгиев, К. Позиционирование гостиницы как рыночная экономика / К. Георгиев, А. Лесник // Пять звезд: отели, рестораны, туризм. – 2000. – № 3. – С. 18–20.
11. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учеб. для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с.

12. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 176 с.

13. Харрингтон, Д. Совершенство управления процессами / Д. Харрингтон ; пер. с англ. А. Раскина. – М. : Стандарты и качество, 2008. – 192 с.

14. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm. – Дата доступа: 14.06.2018.

Тема 19. ВИДЫ СЕРВИСА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие сервиса.
2. Классификация видов сервиса.
3. Взаимосвязь различных видов сервиса с основной направленностью и специализацией работы предприятия питания.
4. Наиболее распространенные виды сервиса, их преимущества и недостатки.
5. Понятие и виды кейтеринга.
6. Организация кейтеринга, основные этапы подготовки процесса кейтеринга.
7. Особенности кейтеринга в гостиничном комплексе, основные преимущества и необходимые условия.

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 352 с.
3. Кабушкин, Н. И. Управление персоналом в туризме : учеб.-метод. пособие / Н. И. Кабушкин. – Минск : РИПО, 2014. – 223 с.
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов : [пер. с англ.] / Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.
5. Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учеб. для сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина,
Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. – М. : Академия, 2004. – 256 с.
6. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. – 4-е изд., испр. – М. : Академия, 2006. – 208 с.
7. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
8. Скараманга, В. П. Фирменный стиль в гостеприимстве : учеб. пособие / В. П. Скараманга ; Рос. междунар. акад. туризма. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 192 с.
9. Богушева, В. И. Бары и рестораны / В. И. Богушева. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – 230 с.
10. Бондаренко, Г. А. Гостиничное и ресторанное хозяйство : учеб.-практ. пособие / Г. А. Бондаренко. – Минск : БГЭУ, 1999. – 143 с.

11. Ваген, Линн ван дер. Гостиничный бизнес / Линн ван дер Ваген ; пер. с англ. А. Сухорукова. – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 411 с.
12. Георгиев, К. Позиционирование гостиницы как рыночная экономика / К. Георгиев, А. Лесник // Пять звезд: отели, рестораны, туризм. – 2000. – № 3. – С. 18–20.
13. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учеб. для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с.
14. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.
15. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 176 с.
16. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: [http:// vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm](http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm). – Дата доступа: 14.06.2018.

Тема 20. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОМ КОМПЛЕКСЕ

Контрольные вопросы:

1. Основные положения по технической эксплуатации помещений.
2. Основные положения по содержанию территорий, технике безопасности, охране труда, пожарной безопасности при эксплуатации гостиниц.
3. Компоненты уборки в гостиницах, уборочные материалы, механизмы, инвентарь.
4. Элементы подготовки к обслуживанию посетителей ресторанов.
5. Правила сервировки стола. Работа официантов.

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 352 с.
3. Кабушкин, Н. И. Управление персоналом в туризме : учеб.-метод. пособие / Н. И. Кабушкин. – Минск : РИПО, 2014. – 223 с.
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов : [пер. с англ.] / Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.
5. Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учеб. для сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. – М. : Академия, 2004. – 256 с.
6. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. – 4-е изд., испр. – М. : Академия, 2006. – 208 с.
7. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
8. Скараманга, В. П. Фирменный стиль в гостеприимстве : учеб. пособие / В. П. Скараманга ; Рос. междунар. акад. туризма. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 192 с.
9. Богушева, В. И. Бары и рестораны / В. И. Богушева. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – 230 с.
10. Бондаренко, Г. А. Гостиничное и ресторанное хозяйство : учеб.-практ. пособие / Г. А. Бондаренко. – Минск : БГЭУ, 1999. – 143 с.
11. [Ваген, Линн ван дер](#). Гостиничный бизнес / [Линн ван дер Ваген](#) ; пер. с англ. [А. Сухорукова](#). – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 411 с.
12. Георгиев, К. Позиционирование гостиницы как рыночная экономика / К. Георгиев, А. Лесник // Пять звезд: отели, рестораны, туризм. –

2000. –

№ 3. – С. 18–20.

13. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учеб. для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с.

14. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.

15. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 176 с.

16. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: [http:// vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm](http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm). – Дата доступа: 14.06.2018.

Тема 21. УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие основных показателей деятельности предприятий гостинично-ресторанной сферы.
2. Коэффициент заповняемости номеров гостиницы. Коэффициент фактического заполнения.
3. Рентабельность гостиничного и ресторанного хозяйства, ее роль и значение.
4. Анализ прибыли и рентабельности.
5. Анализ затрат предприятия индустрии гостеприимства и пути их снижения.

Рекомендуемая для изучения литература

1. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
2. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 352 с.
3. Кабушкин, Н. И. Управление персоналом в туризме : учеб.-метод. пособие / Н. И. Кабушкин. – Минск : РИПО, 2014. – 223 с.
4. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов : [пер. с англ.] / Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.
5. Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учеб. для сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. – М. : Академия, 2004. – 256 с.
6. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. – 4-е изд., испр. – М. : Академия, 2006. – 208 с.
7. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
8. Скараманга, В. П. Фирменный стиль в гостеприимстве : учеб. пособие / В. П. Скараманга ; Рос. междунар. акад. туризма. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 192 с.
9. Богушева, В. И. Бары и рестораны / В. И. Богушева. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – 230 с.
10. Бондаренко, Г. А. Гостиничное и ресторанное хозяйство : учеб.-практ. пособие / Г. А. Бондаренко. – Минск : БГЭУ, 1999. – 143 с.
11. Ваген, Линн ван дер. Гостиничный бизнес / Линн ван дер Ваген ; пер. с англ. А. Сухорукова. – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 411 с.

12. Георгиев, К. Позиционирование гостиницы как рыночная экономика / К. Георгиев, А. Лесник // Пять звезд: отели, рестораны, туризм. – 2000. –

№ 3. – С. 18–20.

13. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учеб. для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с.

14. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.

15. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 176 с.

16. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm. – Дата доступа: 14.06.2018.