

# Оглавление

---

---

<b>Тема 1. МЕНЕДЖМЕНТ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ УСЛУГ</b> .....	3
<i>Тема для обсуждения:</i> Том Питерс о роли сферы услуг в современном обществе .....	3
<i>Тема для обсуждения:</i> новые направления деятельности по предоставлению услуг населению .....	5
<i>Тема для обсуждения:</i> новые бизнес-форматы в сфере услуг .....	10
<i>Тема для обсуждения:</i> что нужно сделать, чтобы избавиться от гостей? .....	12
<i>Тема для обсуждения:</i> что такое улыбка? .....	13
<b>Тема 2. ОСОБЕННОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ</b> .....	14
<i>Тема для обсуждения:</i> современная система подготовки кадров для индустрии туризма .....	14
<i>Тема для обсуждения:</i> новая роль менеджмента в гостиницах .....	21
<i>Тема для обсуждения:</i> конкурентные преимущества «Ирис Конгресс-Отеля» .....	25
<i>Тема для обсуждения:</i> новые направления деятельности в гостиничном бизнесе .....	27
<i>Тема для обсуждения:</i> рейтинг качеств «идеального» туроператора .....	29
<b>Тема 3. УПРАВЛЕНИЕ СЕТЕВЫМ БИЗНЕСОМ В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА</b> .....	30
<i>Тема для обсуждения:</i> теоретические основы сетевого бизнеса .....	30
<i>Тема для обсуждения:</i> стратегия международной гостиничной сети Swissotel в России .....	36
<i>Тема для обсуждения:</i> формирование российских национальных сетей в гостиничном бизнесе .....	41

<b>Тема 4. УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА НА ОСНОВЕ ФРАНЧАЙЗИНГА</b> .....	45
<i>Тема для обсуждения: достоинства и недостатки франчайзинга</i> .....	45
<i>Тема для обсуждения: обзор использования франчайзинга в общественном питании</i> .....	49
<i>Тема для обсуждения: проблемы с франчайзи в сети «Пятерочка»</i> .....	53
<i>Тема для обсуждения: оценка потенциальных конфликтов интересов при организации бизнеса на основе франчайзинга или путем присоединения гостиницы к сети</i> .....	54
<i>Тема для обсуждения: использование франчайзинга в туристском бизнесе</i> .....	58
<b>Тема 5. УПРАВЛЯЮЩИЕ КОМПАНИИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ</b> .....	63
<i>Тема для обсуждения: управляющая компания АМАКС GRAND HOTELS</i> .....	63
<i>Тема для обсуждения: управляющая компания ГЕЛИОПАРК ОТЕЛЬ МЕНЕДЖМЕНТ</i> .....	65
<i>Тема для обсуждения: управляющая компания в Украине</i> ...	67
<b>Тема 6. ОСОБЕННОСТИ СТРАТЕГИИ И ТАКТИКИ МЕНЕДЖМЕНТА ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА</b> .....	71
<i>Тема для обсуждения: перспективы развития туризма в Санкт-Петербурге</i> .....	71
<i>Тема для обсуждения: конкурентные преимущества «Ист Лайн»</i> .....	74
<i>Тема для обсуждения: стратегия компании SAS International Hotel</i> .....	76
<i>Тема для обсуждения: инвестиционная стратегия гостиничных предприятий</i> .....	80
<i>Тема для обсуждения: меры по преодолению последствий кризиса для российских гостиниц</i> .....	85
<i>Тема для обсуждения: стратегические альянсы в гостиничном бизнесе</i> .....	88
<b>Тема 7. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА</b> .....	96
<i>Тема для обсуждения: квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии</i> .....	96

---

<i>Тема для обсуждения:</i> факторы, влияющие на организационную структуру турфирмы .....	98
<i>Тема для обсуждения:</i> организационная структура управления в турфирме «Ан-Вояж» .....	99
<b>Тема 8. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА .....</b>	<b>101</b>
<i>Тема для обсуждения:</i> организационная структура управления гостиницы «Украина» .....	101
<i>Тема для обсуждения:</i> организационная структура управления в ресторане «Золотой век» .....	108
<i>Тема для обсуждения:</i> дворецкий .....	109
<b>Тема 9. МОДЕЛЬ МЕНЕДЖЕРА ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА .....</b>	<b>114</b>
<i>Тема для обсуждения:</i> анализ требований, предъявляемых к персоналу в гостиничном бизнесе Москвы .....	114
<i>Тема для обсуждения:</i> карьера в ресторанном бизнесе. Аркадий Новиков .....	119
<i>Тема для обсуждения:</i> развитие взаимоотношений турфирм России и Хорватии .....	125
<i>Тема для обсуждения:</i> система управления в турфирме «ИННА ТУР» .....	127
<i>Тема для обсуждения:</i> методические основы определения личной эффективности сотрудников туриндустрии .....	130
<b>Тема 10. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА .....</b>	<b>137</b>
<i>Тема для обсуждения:</i> применение в гостиничном бизнесе ключевых показателей эффективности (KPI) ..	137
<i>Тема для обсуждения:</i> факторы, влияющие на эффективность деятельности гостиничного предприятия .....	143
<i>Тема для обсуждения:</i> внедрение сбалансированной системы показателей в гостиничном бизнесе .....	148
<b>Тесты .....</b>	<b>152</b>
<b>Литература .....</b>	<b>164</b>