



# **АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННОЙ НАУКИ: ПУТИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ**

## **Выпуск 2**

### **ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО И ТУРИЗМ**

Москва  
2012

**УДК 001.891**  
**ББК 70 (2) Я 5**  
**А 43**

Зарегистрирован в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор).  
Свидетельство о регистрации ПИ № ФС77-48974 от 21 марта 2012 года

**Редакционная коллегия:**

д-р филол. наук *Е.Ю. Раскина*  
канд. филол. наук *Л.М. Сорокина*  
*Е.О. Черногурских*

Точка зрения отдельных авторов не обязательно совпадает  
с мнением редколлегии

Авторы несут ответственность за аутентичность  
использованного фактического материала и за справочный аппарат

**А 43**      **Актуальные** проблемы современной науки: пути и перспективы развития. – Вып. 2. Гостиничное дело и туризм. – М.: МГИ им. Е.Р. Дашковой, 2012. – 188 с.

Издание основано на материалах Международной научной конференции студентов и аспирантов «Российская Федерация и современный мир: пути и перспективы развития» (16 декабря 2011 г.), организованной Московским гуманитарным институтом им. Е.Р. Дашковой. Освещаются актуальные проблемы гостиничного и туристического бизнеса.

**УДК 001.891**  
**ББК 70 (2) Я 5**

© Московский гуманитарный институт  
им. Е.Р. Дашковой, 2012  
© Коллектив авторов, 2012

# СОДЕРЖАНИЕ

## *Раздел I. Проблемы гостиничного бизнеса*

**К.А. Желнова**

Капитал как основа предпринимательской деятельности  
предприятий гостиничной и туристской индустрии ..... 5

**Е.О. Черногурских, Ю.Р. Кадырова**

Пути совершенствования маркетинговой деятельности  
в индустрии гостеприимства  
(на примере гостиницы «Звёздная») ..... 8

**А.С. Лютик**

Мероприятия по совершенствованию  
плана маркетинга гостиничного предприятия  
(на примере отеля «Crowne Plaza Moscow») ..... 30

**Е.О. Черногурских, В.Н. Дробницкая**

Управление качеством гостиничных услуг  
предприятия гостиничной индустрии  
(на примере отеля «The Ritz-Carlton Moscow») ..... 45

**А.Ю. Долгая**

Использование программы лояльности потребителей  
для совершенствования качества обслуживания  
(на примере отеля «Золотое кольцо») ..... 65

**Е.О. Черногурских, Е.В. Голованова**

Повышение конкурентоспособности предприятия  
гостиничного бизнеса с целью повышения  
его престижности и доходности  
(на примере отеля «Crowne Plaza Moscow») ..... 78

**Е.О. Черногурских, Ю.С. Фадеева**

Совершенствование управления персоналом предприятия  
гостиничного бизнеса с целью развития  
его кадрового потенциала  
(на примере отеля «Ararat Park Hyatt Moscow») ..... 96

**А.И. Шаврова**

Особенности рекламной политики в гостиничном бизнесе ..... 101

**А.И. Чувакова**

Особенности рекламной деятельности  
гостиничной сети «Marriott»  
в контексте международного туроперейтинга .....110

***Раздел II. Туризм в современной России***

**Ю.Ю. Владимирова**

Совершенствование деятельности туроператорской компании  
на основе улучшения бизнес-планирования .....115

**Е.О. Черногурских, С.С. Макарова**

Анализ внутренней и внешней среды предприятия  
с целью оптимизации деятельности  
(на примере компании «Байкал Премьер») ..... 142

**М.В. Иванова**

Москва М.Ю. Лермонтова как туристический маршрут..... 159

**А.В. Горшков**

Алтайский и Двинский край  
как перспективные направления внутреннего  
и въездного туризма в Российской Федерации ..... 163

**В.А. Шведов**

Западный Крым как новое направление  
фестивального и исторического туризма..... 168

**М.Е. Прокопенкова**

Сицилийское и сардинское направления  
выездного туризма в Российской Федерации:  
основные характеристики ..... 173

**И.Ю. Лебедева**

Сицилия как направление международного туроперейтинга..... 176

**О.П. Колинко**

Африка как направление выездного туризма ..... 179