

Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело. Учебное пособие.

Зайцева Н.А.

М.: Академия, 2013. — 288 с.

Учебное пособие выполнено в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом для студентов учреждений высшего профессионального образования по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело» и «Сервис» (квалификация «бакалавр»). В пособии рассмотрено развитие системы менеджмента в сфере услуг, современные концепции менеджмента, обоснованы особенности менеджмента в сфере услуг, в том числе связанные с организацией и управлением сетевым бизнесом и использованием франчайзинга.

В целях реализации компетентностного подхода по каждому модулю дисциплины представлен базовый теоретический материал и тесты, практические задания и конкретные ситуации, решение которых позволит сформировать навыки и умения принятия управленческих решений. Учебное пособие рекомендовано УМО учебных заведений Российской Федерации по образованию в области сервиса и туризма в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Сервис».



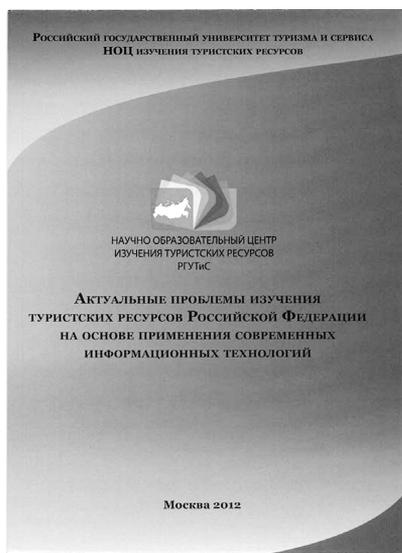
**Управление персоналом
в гостиницах:
Учебное пособие.
Н.А. Зайцева.
М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М,
2013. — 416 с.**

Учебное пособие предназначено для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 1011000 «Гостиничное дело», студентов других сервисных направлений подготовки, преподавателей и аспирантов профильных вузов, сотрудников индустрии гостеприимства.

В процессе подготовки данного учебного пособия были использованы материалы, подготовленные для журнала «Отель» за период с 2010 по 2012 годы, благодаря чему в нем представлено много реальных примеров из практики служб управления

персоналом (HR) как российских, так и зарубежных гостиниц. Помимо основных функций управления персоналом, в учебном пособии много внимания уделено вопросам формирования корпоративной культуры и обеспечения лояльности персонала.

Учебное пособие рекомендовано УМО учебных заведений Российской Федерации по образованию в области сервиса и туризма в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлениям подготовки 100400 «Туризм» и 101100 «Гостиничное дело»



**Актуальные проблемы
изучения туристских
ресурсов РФ на основе
применения современных
информационных технологий /
Под ред. проф.
Джанджугазовой Е.А. — М.:
Издательство, 2012. — 92с.**

Авторы: Джанджугазова Е.А. (введение, глава 1), Адашова Т.А., Андреева Т.С., Валькова Т.М. (глава 2)

В монографии рассмотрены актуальные проблемы изучения туристских ресурсов, формирующих природное туристское пространство РФ на основе применения современных информационных технологий.

Целью настоящего исследования стало изучение и осмысление проблем, связанных с изучением туристских ресурсов в ключе применения современных информационных технологий. Выбор подобной цели не случаен и продиктован растущими потребностями в разработке научно-практических и методических подходов к формированию специализированных массивов информации, предназначенных

для создания интернет-контента, без которого невозможно продвигать информацию в глобальном информационном пространстве.

В ходе исследования был поставлен и решен ряд задач, которые можно разделить на две группы: первая группа задач носит информационно-методический характер и, опираясь на информационно-технологическую модель ресурса «Мир. Живая карта России», раскрывает теоретические и прикладные проблемы внедрения информационных технологий в практику туристской деятельности. Вторая группа задач носит научно-теоретический характер и, опираясь на категорию «туристское пространство», раскрывает теоретико-методические подходы к изучению различных видов природных туристских ресурсов.