

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	6
I. Научно-технический прогресс в социально-культурном сервисе и туризме	8
Глава 1. Техника и технологии как высшее достижение человечества.....	8
Контрольные вопросы.....	12
Глава 2. Предприятия социально-культурного сервиса и туризма	13
Контрольные вопросы.....	17
Глава 3. Цели внедрения техники и технологий на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма	17
3.1. Совершенствование качества услуг	18
3.2. Совершенствование ценовой политики	29
3.3. Создание (гарантия) безопасных условий обслуживания	33
3.4. Обеспечение экологической безопасности.....	45
Контрольные вопросы.....	57
Глава 4. Программа научно-технического прогресса на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма	58
Контрольные вопросы.....	62
Глава 5. Направления технического прогресса в социально-культурном сервисе и туризме	62
5.1. Инновации	62
5.2. Диверсификация как вид инновационного изменения.....	65
5.3. Информационные технологии	67
5.4 Автоматизированные системы бронирования и резервирования.....	75
Контрольные вопросы.....	77
Глава 6. Офис и принципы его организации.....	78
6.1. Предпосылки возникновения офисов в России	78
6.2. Организация офиса турфирмы	80
6.3. Технология подбора кадров	94
Контрольные вопросы.....	96
Глава 7. Управленческие технологии	96
Контрольные вопросы.....	100
Глава 8. Технология обслуживания	101
Контрольные вопросы.....	105