

МАТЕРИАЛЫ  
Всероссийской заочной научно-практической конференции  
«АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ СЕРВИСНОГО УПРАВЛЕНИЯ  
В ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

30 ноября 2013 года

СОДЕРЖАНИЕ

ФОРМИРОВАНИЕ СЕРВИСНОГО ПРОСТРАНСТВА  
В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

<b>Кривошеева Т.М., Осокин В.М., Хаванова Н.В.</b> Использование инструментария маркетинга впечатлений в индустрии туризма .....	3
<b>Пучкин А.М.</b> Конкурентные преимущества водных туристских кластеров: зарубежный подход .....	15
<b>Улько Е.В.</b> Состояние медицинского сервиса в Камчатском крае как актуальный фактор развития медицинского туризма в регионе .....	24
<b>Голикова О.М.</b> Особенности сервисного пространства в детском туризме .....	35

ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ТУРИСТСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ

<b>Вапнярская О.И., Ульяновченко Л.А.</b> Тенденции развития глобального туризма: влияние на маркетинг .....	44
<b>Осокин В.М.</b> Концепция экономики впечатлений в развитии туризма и гостеприимства .....	54
<b>Толоконникова И.М., Харитоновна Н.А.</b> Проблемы развития малого предпринимательства в гостиничном бизнесе Ростовской области .....	62
<b>Соколова А.П., Лапшина О.Н.</b> Тенденции развития российского рынка кейтеринга в сфере туризма и гостеприимства .....	72
<b>Морозова Л.С., Кузнецова Е.В., Трусевич И.В.</b> Исследование взаимосвязи показателей качества обслуживания и бизнес-процессов гостиницы .....	80

РАЗВИТИЕ КОНЦЕПЦИИ СЕРВИСНОГО МЕНЕДЖМЕНТА

<b>Коновалова Е.Е., Силаева А.А.</b> Инновации на предприятиях туризма и сервиса...	96
<b>Илькевич С.В., Ермаков С.А., Шлапак В.С.</b> Стратегия информатизации туристских и сервисных компаний: анализ проблем, подходов и обоснований .....	106
<b>Морозова Л.С., Ананьев А.Н., Данилова В.А., Литвинова Е.В.</b> Оценка работников как основа построения системы управления персоналом на предприятиях сервиса .....	121
<b>Черникова Л.И., Новичков Н.В., Фаизова Г.Р.</b> Направление эволюции оценки розничных рисков .....	132

Proceedings of  
the All-Russia research-to-practice conference with virtual participation on  
«CURRENT ISSUES OF SERVICE MANAGEMENT IN THE TOURIST AND  
HOSPITALITY INDUSTRY »

November 30, 2013

CONTENTS

DEVELOPMENT OF THE SERVICE ENVIRONMENT  
IN THE HOSPITALITY SPHERE

- Krivosheeva, T.M., Osokin, V.M., Khavanova, N.V.** Tourism industry employing personal experience marketing tools .....
- Puchkin, A.M.** Water touring competitive advantage: an overseas perspective.....
- Ul'ko, E.V.** State of medical service in Kamchatka as a contributor to the region's medical tourism development .....
- Golikova, O.M.** Peculiarities of tourism-for-children service environment .....

MAINTAINING THE SUSTAINED DEVELOPMENT OF SERVICE ACTIVITIES AS  
PRACTICED BY TOURIST BUSINESSES

- Vapnianskaia, O.I., Ul'ianchenko, L.A.** Global tourism development trends: impact on marketing .....
- Osokin, V.M.** Experience economy concept in the development of tourism and hospitality .....
- Tolokonnikova, I.M., Kharitonova, N.A.** Challenges to small hotel business development in the Rostov region .....
- Sokolova, A.P., Lapshina, O.N.** Russian catering market development trends in the sphere of tourism and hospitality .....
- Morozova, L.S., Kuznetsova, E.V., Trusevich, I.V.** On research into the interdependence between service quality indices and a hotel's business processes .....

DEVELOPMENT OF THE SERVICE MANAGEMENT CONCEPT

- Konovalova, E.E., Silaeva, A.A.** Innovations for tourism and service enterprises..
- Il'kevich, S.V., Ermakov, S.A., Shlapak, V.S.** IT strategies for tourist and service companies: analyzing challenges, approaches, and validity .....
- Morozova, L.S., Anan'ev, A.N., Danilova, V.A., Litvinova, E.V.** Employee performance assessment as a basis for HR management system development.....
- Chernikova, L.I., Novichkov, N.V., Faizova, G.R.** Evolutional trends of retail risk assessment .....