

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

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

ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ТУРИСТСКИХ ПРЕДПРИЯТИЙ И ОРГАНИЗАЦИЙ

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

РАЗВИТИЕ КОНЦЕПЦИИ СЕРВИСНОГО МЕНЕДЖМЕНТА

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