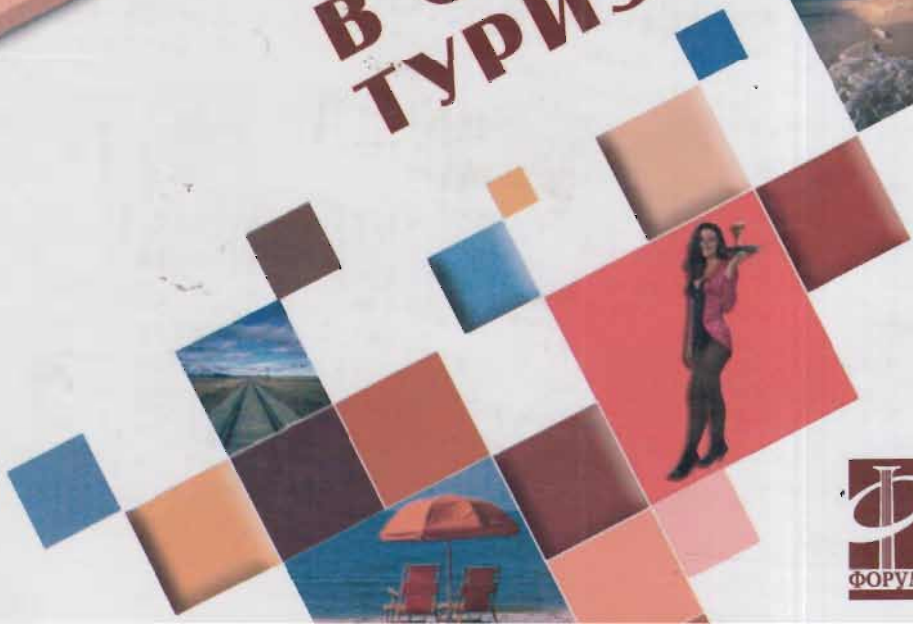


Зайцева Н.А. 



МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ



Н. А. Зайцева

МЕНЕДЖМЕНТ В СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ

2-е издание, дополненное

*Допущено Министерством образования и науки Российской Федерации
в качестве учебного пособия для студентов образовательных
учреждений среднего профессионального образования*



МОСКВА
2009

УДК 65.01(075.32)

ББК 65.290-2я723

312з - 187

Рецензенты:

доктор экономических наук, профессор кафедры
«Экономика социальной сферы» Московского государственного
университета им. М. В. Ломоносова *В. Н. Казаков*;
кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент
на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства»
Московского государственного университета сервиса *А. А. Ларионова*

Зайцева Н. А.

312 Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие. —
2-е изд., доп. — М.: ФОРУМ, 2009. — 368 с.

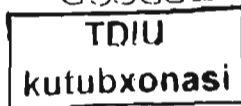
ISBN 978-5-91134-303-3

В учебном пособии описаны функции менеджмента, его особенности в сервисе и туризме, представлен зарубежный опыт управления предприятиями сервиса и туризма. Весь материал пособия рассматривается на примере конкретных фирм и гостиничных комплексов, описываются их характерные черты и особенности деятельности, организационные структуры управления с подробным описанием должностных обязанностей всех сотрудников предприятий туризма и гостиничного бизнеса. Для закрепления материала по каждой теме приведены конкретные ситуации, задания и тесты, которые составлены в соответствии с требованиями Федерального агентства по образованию РФ.

Предназначено для студентов среднего профессионального образования, обучающихся по специальностям 2305 «Социально-культурный сервис и туризм» и 2307 «Туризм», сотрудников предприятий туризма и гостиничного бизнеса.

УДК 65.01(075.32)
ББК 65.290-2я723

833862



ОНТИ

ISBN 978-5-91134-303-3

© Н. А. Зайцева, 2007, 2009

© Издательство «ФОРУМ», 2007, 2009