

Нюренбергер Л. Б., Артамонова М. В., Архипов А. Е.

Формирование системы сервисного сопровождения туристских услуг.

- Новосибирск: НГУЭУ, 2007. - 126 с.

*В работе рассматриваются экономические аспекты различных видов туризма, место и роль санаторно-курортного туризма в современной экономике, а также вопросы, касающиеся совершенствования управления на предприятиях туризма.*

*Изложенные в монографии методические подходы и практические рекомендации направлены на совершенствование процесса формирования системы сервисного сопровождения санаторно-курортных услуг и управления им и могут быть востребованы в деятельности субъектов туристского рынка.*

# Содержание

Предисловие

Глава 1. Концептуальные подходы к исследованию особенностей и перспектив сервисной деятельности

1.1. Эволюция и теоретические аспекты анализа сервисной деятельности

1.2. Сервисная деятельность в контексте культуры потребления услуг

1.3. Факторы, влияющие на развитие сервиса

Глава 2. Мировой опыт и современные тенденции функционирования рынка туристских услуг

2.1. Проявление общественно-экономической ориентации санаторно-курортной отрасли

2.2. Мировая практика реализации сервисного сопровождения туристских услуг

2.3. Адаптационно-динамические характеристики и значение санаторно-курортной реабилитации потребителей

Глава 3. Практика формирования системы сервисного сопровождения санаторно-курортных услуг

3.1. Основные сегменты потребителей санаторно-курортных услуг

3.2. Мероприятия, обеспечивающие функционирование системы сервисного сопровождения (assistance)

3.3. Практическая результативность деятельности компании сервисного сопровождения санаторно-курортных услуг

Заключение

Литература