

Сафонова Л. В.

Социальные технологии в сфере сервиса и туризма : учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова. — М.: Издательский центр «Академия», 2007. — 128 с.

Рассмотрены смысловые блоки информации, описывающие технологические основы социальной культуры организации, партнерство и социальное взаимодействие как механизмы реализации рыночных отношений, актуальные проблемы методологии, специфика внедрения социальных технологий в профессиональной деятельности специалиста по сервису и туризму. Приведены технологии в сфере сервиса и туризма, в том числе технологии сервисной деятельности, организационно-управленческой деятельности, образовательные и др. Освещены практические аспекты реализации социальных технологий в сфере сервиса и туризма.

Для студентов высших учебных заведений.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие

Глава 1. Партнерство — основа социального взаимодействия

1.1. Организационная культура сервисной деятельности

1.2. Партнерство и социальное взаимодействие — механизмы реализации рыночных отношений

1.3. Технологии партнерства и социального взаимодействия

1.4. Технологии партнерства

Глава 2. Актуальные проблемы методологии социальных технологий.

2.1. Сущность и компоненты социальных технологий

2.2. Методы социального воздействия и ресурсы

2.3. Технологизация социально-культурной деятельности

2.4. Моделирование технологической компетентности специалиста по сервису и туризму

Глава 3. Технология проектирования

3.1. Виды проектов

3.2. Алгоритм проектирования процессов

3.3. Этапы работы. Моделирование

3.4. Инсентив-туры и инсентив-программы.

Глава 4. Технологии в сфере сервиса и туризма

4.1. Сервисная деятельность

4.2. Коммуникативные технологии

4.3. Практикум «Методы коммуникативного воздействия»

4.4. Социальные технологии организационно-управленческой деятельности

4.5. Технологии научно-исследовательской деятельности

4.6. Технология расчета оценки эффективности управления

4.7. Образовательные технологии

Глава 5. Реализация сервисных технологий

5.1. Деловые коммуникации

5.2. Акмеологический тренинг.

5.3. Практикум «Профилактика синдрома "эмоционального сгорания"»

Тренинг саморегуляции эмоциональных состояний

Приложения

1. Специалисту о зарубежных партнерах

2. Памятка туристам, выезжающим за рубеж

Список литературы