

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ОСНОВНАЯ

1. Агамирова, Е. В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе : практикум / Е. В. Агамирова. – М. : Дашков и К, 2005. – 176 с.
2. Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. – М. : КноРус, 2010. – 284 с
3. Волков, Ю. Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003. – 352 с.
4. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учеб.-практ. пособие / Н. И. Кабушкин ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : [БГЭУ], 2007. – 411 с.
5. Кабушкин, Н. И. Управление персоналом в туризме : учеб.-метод. пособие / Н. И. Кабушкин. – Минск : РИПО, 2014. – 223 с.
6. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учеб. для вузов : [пер. с англ.] / Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.
7. Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов : учеб. для сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина, Т. Л. Игнатьева, С. В. Безрукова. – М. : Академия, 2004. – 256 с.
8. Ляпина, И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник / И. Ю. Ляпина ; под ред. А. Ю. Лапина. – 4-е изд., испр. – М. : Академия, 2006. – 208 с.
9. Разуванов, В. М. Менеджмент качества в туризме и гостеприимстве : учеб.-практ. пособие / В. М. Разуванов ; Белорус. гос. эконом. ун-т. – Минск : БГЭУ, 2011. – 157 с.
10. Скараманга, В. П. Фирменный стиль в гостеприимстве : учеб. пособие / В. П. Скараманга ; Рос. междунар. акад. туризма. – М. : Финансы и статистика, 2007. – 192 с.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ

11. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма) : учеб. пособие для студентов образов. учреждений среднего проф. образования / В. П. Анисимов, А. В. Яцук. – М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2010. – 252 с.
12. Балаева, О. Н. Эра услуг – требуются профессионалы / О. Н. Балаева, М. Д. Предводителева // Бизнес-образование. – 2002. – № 2. – С. 14–16.
13. Богушева, В. И. Бары и рестораны / В. И. Богушева. – Ростов н/Д : Феникс, 1998. – 230 с.
14. Бондаренко, Г. А. Гостиничное и ресторанное хозяйство : учеб.-практ. пособие / Г. А. Бондаренко. – Минск : БГЭУ, 1999. – 143 с.
15. [Ваген, Линн ван дер](#). Гостиничный бизнес / [Линн ван дер Ваген](#) ; пер. с англ. [А. Сухорукова](#). – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 411 с.

16. Георгиев, К. Позиционирование гостиницы как рыночная экономика / К. Георгиев, А. Лесник // Пять звезд: отели, рестораны, туризм. – 2000. – № 3. – С. 18–20.

17. Мазур, И. И. Управление качеством : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Упр. качеством» / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. – 5-е изд., стер. – М. : Омега-Л, 2008. – 399 с.

18. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учеб. для студентов вузов / С. Медлик, Х. Инграм. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 239 с.

19. Москвин, В. А. Управление качеством в бизнесе: рекомендации для руководителей предприятий, банков, риск-менеджеров / В. А. Москвин . – М. : Финансы и статистика, 2006. – 384 с.

20. Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е. Е. Филипповский, Л. В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2006. – 176 с.

21. Харрингтон, Д. Совершенство управления процессами / Д. Харрингтон ; пер. с англ. А. Раскина. – М. : Стандарты и качество, 2008. – 192 с.

22. Хилл, Н. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000:2000 / Н. Хилл, Б. Сельф, Г. Роше. – М. : Технология, 2004. – 192 с.

23. Холп, Л. Что такое «шесть сигм»? Революционный метод управления качеством : пер. с англ. / Л. Холп, П. Панде. – 3-е изд. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2006. – 158 с.

24. Чернышев, Б. Менеджмент в сервисной экономике: сущность и содержание / Б. Чернышев // Проблемы теории и практики управления. – 2004. – № 1. – Режим доступа: http://vasilievaa.narod.ru/16_1_04.htm. – Дата доступа: 14.06.2018.

25. Parasuraman, A. SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality / A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, L. L. Berry // Journal of Retailing. – 1988. – № 64. – P. 12–37.

26. Teas, R.K. Expectations, Performance Evaluation, and Customers' Perceptions of Quality / R.K. Teas // Journal of Marketing. – 1993. – Vol. 57, № 4, Oct. – P. 18–34.

ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

28. Кодекс Республики Беларусь об образовании : с изм. и доп. по сост. на 12 марта 2012 г. – Минск : НЦПИ РБ, 2012. – 400 с.

29. О туризме [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь, 25 нояб. 1999 г. № 326-З : ред. от 18.07.2016 // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

30. О физической культуре и спорте [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь, 4 янв. 2014 г., № 125-З : принят Палатой представителей 5 дек. 2013 г. : одобр. Советом Респ. 19 дек. 2013 г. : в ред. от 9 янв. 2018 г. // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.