**Запрос № 165 Совершенствование технологии преодоления и разрешения конфликтов в гостиницах**

**Ответ № 170 Здравствуйте Алина. В отделе технической и сельскохозяйственной литературы (ОТСХЛ) Вы сможете найти следующую литературу:**

1. 65.43- 21я73 Аванесова, Г.А.

А 181 Сервисная деятельность. М., 2007.

1268486

1. 65.432.1я723 Брашнов, Д.Г.

Б875 Гостиничный сервис и туризм. М .,2012.

1278480

1. 65.432я73 Гостиничные комплексы.

Г 725 Организация и функционирование. Ростов-на-Дону, 2010.

1. 65.9(2р)432я7 Индустрия гостеприимства: основы организации

И 608 управления. М., 2011.

1278425

1. 65.9(2р)441.357-21я73 Кабушкин, Н.И.

К 124 Менеджмент гостиниц и ресторанов. Минск, 2002.

1242635

1. 65.432я722 Ляпина, И.Ю.

Л 975 Организация и технология гостиничного

1269754 обслуживания, М., 2007.

1. 65.9(2р)441.357-21 Нагимова, З.А.

Н 163 Управление персоналом на предприятиях

1262007 гостиничного бизнеса. СПб., 2004.

1. 65.432я73 Сивчикова, Т.Ю.

С 344 Индустрия гостеприимства. М., 2011.

1. 65.432-32я7 Турковский, М.

Т 881 Маркетинг гостиничных услуг. М., 2006.

Статьи из журналов:

1. Акимова, Е. Качество обслуживания в гостиницах, или тайна пробки от пивной бутылки // Гостиничное дело. – 2012. - №4. – С. 22-28.
2. Акимова, Е. Подбор кадров для гостиницы // Гостиничное дело. – 2012. - №4. – С.64-71.
3. Зырянова, М. Профессионализм – ключ к успешным продажам в малых отелях // Гостиничное дело.- 2011. - №10. – С.44-49.
4. Кондратович, З. Анализ анкет – путь к улучшению качества услуг // Гостиничное дело. - 2012. - №5. – С. 36-43.
5. Новгородцева, М. Недорогие кадры – недорогие номера // Гостиничное дело. – 2010. - №5. – С. 28-30.
6. Сипатова, М. Как сделать из проблемных сотрудников самые эффективные кадры // Гостиничное дело. – 2010. - №11. – С. 48-52.

**Запрос № 180 Причины и пути разрешения конфликтов в гостинице.**

**Ответ № 181 По Вашей теме предлагаем следующий перечень литературы:**

1.Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. – М., 2004. – 318с.

2.Анцупов А. Я. Проблема конфликта: аналитический обзор / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. - М., 2004.

3.Волгин А. П., Матирко В. И., Модин А. А. Управление персоналом в условиях рыночной экономики / А.П. Волгин, В.И. Матирко, А.А. Модин. – М, 2002.

4.Дмитриев А., Кудрявцев В., Кудрявцев С. Введение в общую теорию конфликтов: в 3 т./ А. Дмитриев, В. Кудрявцев, С. Кудрявцев. - М., 2006.

5.Егоршин А. П. Управление персоналом. – Н. Новгород, 2001.

Инкин Б. М. Основы управления персоналом. – М., 2001.

6.Кабушкин Н. И., Бондаренко Г. А. Менеджмент гостиниц и ресторанов / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко.- М., 2002.- 368с.

7.Карнаухова В. К. Сервисная деятельность / под общ. ред. Ю. М. Краковского.- Ростов н /Д, 2010.- 254 с.

8.Маслов Е. Б. Управление персоналом предприятия. – М., 2005.

Опалев А. В. Умение обращаться с людьми: этикет делового человека. – М.,1996.

9.Сервисная деятельность/ под. ред. В. К. Романович. – СПб., 2005. - 156с.

10.Старобинский Э. К. Как управлять персоналом. – М., 2005.

11.Туризм и гостиничное хозяйство / под. ред. Л. П. Шматько. – М., 2003.- 352с.

12.Федцов В. Г. Культура сервиса. - М., 2001. - 208с.

13.Федцов В. Г. Профессиональная этика и культура бытового обслуживания.- М., 1989.

14.Филипповский Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. – М., 2003. - 176с.: ил.

15.Чиненный А. И., Стоян Т. А. Этикет на все случаи жизни. – М., 1996.