

ББК 65.43я7

Р 344

Резник Г. А.

Сервисная деятельность : учеб. для вузов / Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. – Москва : ИНФРА-М, 2013. – 201 с. : ил. – (Высшее образование - бакалавриат). – Библиогр.: с. 192-196. – ISBN 9785160057101.

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
ВВЕДЕНИЕ	4
Глава 1	
ПРЕДПОСЫЛКИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	6
1.1. Историческое развитие сервисной деятельности и значение сферы обслуживания на современном этапе	6
1.2. Особенности развития сервисной деятельности в развивающихся странах	15
1.3. Особенности сервисной деятельности в России	19
Вопросы для контроля и обсуждения	22
Тестовый контроль знаний	22
Практическое задание	23
Рекомендуемая литература	24
Глава 2	
РАЗНОВИДНОСТЬ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ И ИХ КЛАССИФИКАЦИЯ	25
2.1. Классификация услуг	25
2.2. Позиционирование сервисных услуг	32
Вопросы для контроля и обсуждения	35
Тестовый контроль знаний	35
Практическое задание	36
Рекомендуемая литература	37
Глава 3	
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ФОРМА УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЧЕЛОВЕКА	38
3.1. Сущность сервисной деятельности и задачи современного сервисного обслуживания	38
3.2. Сервисная деятельность и потребности человека	46
3.3. Маркетинговые коммуникации в сервисном обслуживании	50
Вопросы для контроля и обсуждения	61
Тестовый контроль знаний	61
Практическое задание	62
Рекомендуемая литература	62
Глава 4	
ВИДЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	64

4.1.Предпродажный сервис	64
4.2.Послепродажный сервис	67
4.3.Фирменный сервис.....	69
Вопросы для контроля и обсуждения	71
Тестовый контроль знаний.....	72
Практическое задание.....	73
Рекомендуемая литература.....	73
Глава 5	
СЛУЖБА СЕРВИСА И ЕЕ ФУНКЦИИ НА ПРЕДПРИЯТИИ	74
5.1.Организационная структура сервисного предприятия	74
5.2.Основные функции службы сервиса	78
5.3.Система планирования в сервисной деятельности предприятия	79
Вопросы для контроля и обсуждения	82
Тестовый контроль знаний	83
Практическое задание.....	83
Рекомендуемая литература.....	84
Глава 6	
СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ	85
6.1.Цели разработки стандартов обслуживания.....	85
6.2.Жизненный цикл услуги и сервисного продукта. Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение	87
6.3.Формы и процесс обслуживания потребителей	90
Вопросы для контроля и обсуждения	95
Тестовый контроль знаний	95
Практическое задание	96
Рекомендуемая литература	96
Глава 7	
ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	97
7.1.Психологические аспекты сервисной деятельности	97
7.2.Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей	105
7.3.Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности	107
Вопросы для контроля и обсуждения.....	110
Тестовый контроль знаний	110
Практическое задание	111
Рекомендуемая литература	112
Глава 8	
МАРКЕТИНГ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ В ЦЕЛОМ	113
8.1.Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия	113
8.2.Определение общей эффективности работы предприятия сервисного обслуживания.....	119
8.3.Система продвижения в деятельности сервисного обслуживания	123
Вопросы для контроля и обсуждения	133
Тестовый контроль знаний.....	133
Практическое задание.....	134

Рекомендуемая литература.....	134
Глава 9	
АНАЛИЗ МЕТОДОВ ПРОГНОЗИРОВАНИЯ СПРОСА НА УСЛУГИ И ЕГО МОДЕЛИРОВАНИЕ В СФЕРЕ СЕРВИСА.....	136
9.1.Спрос на услуги сервиса и его основные параметры.....	136
9.2.Методы прогнозирования в области услуг сервиса.....	140
9.3.Моделирование спроса на услуги в сфере сервиса	142
Вопросы для контроля и обсуждения	146
Тестовый контроль знаний.....	146
Практическое задание.....	147
Рекомендуемая литература.....	148
Глава 10	
ИНФОРМАЦИОННЫЙ СЕРВИС И ИНТЕРНЕТ-ЭКОНОМИКА	149
10.1.Развитие интернет - технологий как фактора сервисного обслуживания.....	149
10.2.Интернет-экономика: проблемы и особенности развития.....	159
Вопросы для контроля и обсуждения.....	163
Тестовый контроль знаний.....	164
Практическое задание	164
Рекомендуемая литература.....	164
Глава 11	
СЕРВИСНЫЕ УСЛУГИ В РАЗЛИЧНЫХ ОТРАСЛЯХ ЭКОНОМИКИ	166
11.1.Сервисные услуги в туризме и их потребители	166
11.2.Услуги гостиничного сервиса	176
Вопросы для контроля и обсуждения	186
Тестовый контроль знаний	187
Практическое задание	188
Рекомендуемая литература	188
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	190
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	192
ОБ АВТОРАХ.....	197

