

Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность: Учебник / Под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2007. — 268 с.

*В учебнике основное внимание уделяется раскрытию таких вопросов, как роль и задачи сервисных услуг в производственной и непроизводственной сферах деятельности; сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека; качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия; организация и оптимизация эффективного функционирования предприятий транспортно-экспедиционных услуг; особенности сервисной деятельности в области фитнес-центров; информационный сервис и интенсивные технологии в сервисной деятельности и др.*

*Раскрывается целый ряд понятий и категорий сервисной деятельности: услуга, потребность в услуге, обслуживание, информационный сервис и т. д.*

*Для студентов, обучающихся по специальности «Сервис», преподавателей, хозяйственных руководителей и специалистов, интересующихся проблемами теории и практики управления предприятиями сферы сервиса.*

## Оглавление

### Введение

### Глава 1. Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности

#### 1.1. Понятие и сущность сервисной деятельности

#### 1.2. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития

### Глава 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей

#### 2.1. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании

#### 2.2. Формы и методы обслуживания потребителей

#### 2.3. Обслуживание потребителей в контактной зоне

#### 2.4. Основные правила обслуживания потребителей

### Глава 3. Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия

#### 3.1. Качество сервисных услуг

#### 3.2. Показатели эффективности сервисной деятельности организации

#### 3.3. Зарубежный опыт организации эффективной сервисной деятельности

### Глава 4. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг

#### 4.1. Классификация видов услуг

#### 4.2. Характеристика основных видов сервисных услуг

##### 4.2.1. Материальные услуги

##### 4.3.1. Социально-культурные услуги

### Глава 5. Организация и оптимизация эффективного функционирования предприятий транспортно-эксплуатационных услуг

### Развитие транспортно-экспедиционной сервисной деятельности

#### 5.1. Развитие логистического сервиса

## 5.2. Характеристика рынка автосервисных услуг и факторы его формирования

Вопросы для самоконтроля

## Глава 6. Особенности предпринимательской сервисной деятельности в области фитнеса

### 6.1. Особенности социально-экономического аспекта существования фитнес-центров в России

### 6.2. Типология фитнес-центров и особенности их административной организации

### 6.3. Маркетинговые аспекты функционирования фитнес-центров

### 6.4. Некоторые финансовые особенности функционирования фитнес-центров

## Глава 7. Информационные технологии в сервисной деятельности

### 7.1. Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологий в сфере услуг

### 7.2. Информационные технологии сервисной деятельности в туризме

Литература