

Нюренбергер Л.Б., Архипов А.Е., Барыкина Т.В.

Сервисная деятельность: Учебное пособие. — Новосибирск: НГУЭУ,
2008. -154 с.

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ

Тема 1. СУЩНОСТЬ, РОЛЬ И ПРЕДПОСЫЛКИ РАЗВИТИЯ

СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- 1.1. Понятие и сущность сервисной деятельности
- 1.2. Исторические предпосылки развития сервисной деятельности в России
- 1.3. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития
- 1.4. Виды современного сервиса и принципы его осуществления

Тема 2. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК СОСТАВНАЯ ЧАСТЬ

ЭКОНОМИКИ

- 2.1. Экономическая сущность сервисной деятельности
- 2.2. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики
- 2.3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Тема 3. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В КОНТЕКСТЕ УСЛОВИЙ

ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЛЮДЕЙ

- 3.1. Зависимость сервисной деятельности от географических, региональных и демографических факторов
- 3.2. Осуществление сервисной деятельности с учетом национальных и этнических особенностей обслуживания
- 3.3. Сервисная деятельность как часть культуры

Тема 4. КЛАССИФИКАЦИЯ И ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ ВИДОВ

УСЛУГ

- 4.1. Классификация видов услуг
- 4.2. Характеристика основных видов сервисных услуг

Тема 5. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ

СФЕРЫ СЕРВИСА

- 5.1. Особенности организации деятельности предприятий

5.2.Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект

5.3.Виды предприятий сферы сервиса

Тема 6. КАЧЕСТВО СЕРВИСНЫХ УСЛУГИ ЭФФЕКТИВНОСТЬ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ

6.1.Качество сервисных услуг

6.2.Показатели эффективности сервисной деятельности предприятий

Тема 7. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

7.1.Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса

7.2.Основы организации обслуживания потребителя

7.3.Характеристика форм обслуживания потребителя

Тема 8. СЕБЕСТОИМОСТЬ ПРОДУКТА ПРЕДПРИЯТИЙ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА

8.1.Состав и классификация затрат, включаемых в себестоимость услуг

8.2.Современные особенности классификации затрат на производство продукта предприятий социально- культурного сервиса и туризма

8.3. Особенности учета затрат по системе «директ-костинг»

Тема 9. ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ НА СЕРВИСНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

9.1.Маркетинговые аспекты ценообразования

9.2.Стратегии ценообразования

Тема 10. ОСНОВЫ БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ

10.1.Задачи и функции бизнес-плана предприятия

10.2.Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг

ЛИТЕРАТУРА