

Лойко О. Т.

Сервисная деятельность: учеб. пособие для вузов / О. Т. Лойко. —
Издательский центр «Академия», 2008. — 304 с.

Рассмотрены теоретические, исторические и практические аспекты становления и развития сервисной деятельности, ее сущность и значение для сферы услуг. Особое внимание уделено современным тенденциям в сервисной деятельности и перспективам ее развития. Приведены сравнительный анализ зарубежного опыта в организации сервисной деятельности и возможности его применения в России.

Для студентов высших учебных заведений.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие

Глава 1. Теоретические основы сервисной деятельности

1.1. Общие сведения

1.2. Сервис как особый вид деятельности

1.3. Потребность как движущая сила развития сервиса

1.4. Классификация потребностей

1.5. Поведение потребителей

1.6. Эпицентр сервисной деятельности — клиент

Глава 2. Сервисные услуги постиндустриального общества

2.1. Сервисная услуга — общая характеристика

2.2. Позиционирование сервисных услуг

2.3. Индивидуализация потребления сервисных услуг

2.4. Психологические аспекты предоставления сервисных услуг

2.5. Тактика сервисного обслуживания клиента

2.6. Подбор персонала в сфере сервисных услуг

2.7. Прогнозирование спроса на сервисные услуги

Глава 3. Сервисные услуги в туризме и их потребители

3.1. Специфика предоставления сервисных услуг в туризме

3.2. Турист как потребитель услуг

3.3. Турлидер и его значение для качественного предоставления туристских услуг

3.4. Тур — комплексная туристская услуга

3.5. Тенденции развития мирового рынка туристских услуг

Глава 4. Услуги отдыха в системе таймшера

4.1. Общие сведения

4.2. Особенности организации клубного отдыха

4.3. Становление и развитие таймшерных услуг

4.4. Проблемы рынка услуг таймшера

- 4.5. Приобретение услуг таймшера
- 4.6. Потребитель услуги клубного отдыха
- 4.7. Обменный потенциал таймшера
- 4.8. Российский рынок услуг таймшера и возможности его развития.
- 4.9. Деятельность ассоциации АРККО по продвижению услуг клубного отдыха

Глава 5. Транспортные услуги

- 5.1. Классификация транспортных услуг
- 5.2. Услуги, предоставляемые сухопутным транспортом
- 5.3. Сервисные услуги, предоставляемые на водном транспорте
- 5.4. Сервисные услуги, предоставляемые на воздушном транспорте
- 5.5. Повышение качества транспортных услуг
- 5.6. Значение бронирования в предоставлении качественных сервисных услуг на транспорте
- 5.7. Технология предоставления услуг интернет-бронирования

Глава 6. Услуги гостиничного сервиса

- 6.1. Понятие гостеприимства
- 6.2. Гостиница — временное средство размещения
- 6.3. Классификация гостиниц
- 6.4. Основные сервисные службы гостиницы
- 6.5. Производство и реализация гостиничных услуг
- 6.6. Инновационные проекты в гостиничном сервисе

Глава 7. Хостель — сервисная услуга молодым путешественникам

- 7.1. Хостель — сервисная услуга размещения для молодежи
- 7.2. Международные хостель-ассоциации
- 7.3. Зарубежные хостели
- 7.4. Хостели в России
- 7.5. Молодежная дисконтная карта — гарантия получения качественных сервисных услуг

Глава 8. Питание как комплекс сервисных услуг

8.1.Из истории становления услуг питания

8.2.Питание в системе сервисных услуг

8.3.Оказание услуг питания в отеле

8.4.Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса

8.5.Продвижение ресторанных услуг

8.6.Инновационные формы предоставления сервисных услуг в ресторане

8.7.Концепция и профиль ресторана

8.8.Компьютерные технологии в ресторанном обслуживании

Глава 9. Услуги анимационного сервиса

9.1.Значение анимаций в современной сервисной деятельности

9.2.Организация развлечений как сфера сервиса

9.3.Основные виды анимационных услуг

9.4.Коммерческие анимационные фирмы

9.5.Технология разработки анимационных услуг

9.6.Перспективы развития анимационного сервиса

Глава 10. Сервисное обслуживание совещаний, выставок, конференций

10.1.Общие сведения

10.2.Совещание и его сервисное обслуживание

10.3. Организация сервисного обслуживания на выставках и ярмарках

10.4.Сервисные услуги, предоставляемые на выставках

10.5.Выставки в России

10.6.Специфика сервисного обслуживания конференций

10.7.Управление сервисными мероприятиями

Глава 11. Информационные услуги в глобальном хронотопе

11.1.Сущностные характеристики информационной услуги

11.2.Разработка и создание качественных и эффективных информационных продуктов и услуг

11.3.Жизненный цикл информационной услуги

11.4.Сегментация рынка информационных услуг

Приложения

- 1.Контрольный тест
- 2.Практические задания для самостоятельной работы
- 3.Аббревиатуры и пиктограммы, используемые в международном туризме, гостиничном менеджменте и сервисном обслуживании

Список литературы