

Карнаухова В. К., Краковская Т. А.

Сервисная деятельность : учебное пособие / Под общ. ред. Ю. М. Краковского. — Изд. 2-е. — М.: ИКЦ «Март»; Ростов н/Д : Издательский центр «Март», 2008. — 254 с. — (Туризм и сервис.)

Содержится теоретический материал по курсу «Сервисная деятельность», состоящий из семи разделов: становление и развитие сервисной деятельности; классификация услуг; государственное и региональное регулирование сервисной деятельности; характеристика инноваций в сервисной деятельности; особенности функционирования отдельных групп услуг; сервисная деятельность в гостиницах; характеристика туристской деятельности. Данная дисциплина входит в федеральную компоненту высшего профессионального образования по специальностям 230500 «Социально-культурный сервис и туризм», 230600 «Домоведение» и 351400 «Прикладная информатика (в сфере сервиса)».

В приложении приведены методические указания и контрольные вопросы для восьми семинарских занятий, созданных на базе учебного пособия.

Рекомендуется студентам и магистрантам различных форм обучения, изучающих дисциплину «Сервисная деятельность», а также специалистам сервисных специальностей.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие

Глава 1. Становление и развитие сервисной деятельности

- 1.1. Природа и характер сервисной деятельности
- 1.2. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг
- 1.3. Специфика рынка услуг
- 1.4. Особенности сферы сервиса
- 1.5. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
- 1.6. Характеристика социально-культурной сферы
- 1.7. Прогрессивные формы обслуживания
- 1.8. Культура сервиса
- 1.9. Контактная зона
- 1.10. Психология процесса обслуживания
- 1.11. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов

Глава 2. Классификация услуг

- 2.1. Состав и структура сферы услуг
- 2.2. Классификация услуг по функциональной направленности.
- 2.3. Общероссийские классификаторы услуг населению
- 2.4. Классификация услуг по отраслевому принципу
- 2.5. Комплексная классификация услуг

Глава 3. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности

- 3.1. Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне
- 3.2. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности
- 3.3. Качество услуги в сервисной деятельности
- 3.4. Стандартизация в управлении качеством услуг

3.5. Сертификация в управлении качеством услуг

3.6. Лицензирование видов деятельности

Глава 4. Характеристика инноваций в сервисной деятельности

4.1. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности

4.2. Особенности жизненного цикла услуги

4.3. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности

4.4. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги

Глава 5. Особенности функционирования отдельных групп услуг

5.1. Сфера бытового обслуживания населения

5.2. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве

5.3. Характеристика досуговых услуг

5.4. Международная торговля услугами

5.5. Особенности организации послепродажного обслуживания

5.6. Особенности сервисной деятельности в России

Глава 6. Сервисная деятельность в гостиницах

6.1. Основные понятия и определения в области гостиничного бизнеса

6.2. Типы современных гостиниц

6.3. Разновидности гостиниц

6.4. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса

6.5. Общая характеристика служб гостиницы

6.6. Служба эксплуатации номерного фонда

6.7. Процесс обслуживания службы приема и размещения

6.8. Порядок регистрации и размещения гостей

6.9. Правила расчета платы за проживание

6.10. Обслуживание в гостиничных номерах

Глава 7. Характеристика туристской деятельности

7.1. Основные понятия и определения

7.2. Рекреационные основы туризма

7.3. Мотивация программного туризма

7.4. Развлекательные туры

7.5. Деловой туризм

7.6. Спортивный туризм

7.7. Обучающие туры

7.8. Семейный туризм

Приложение. Методические указания к семинарским занятиям

Занятие 1

Становление и развитие сервисной деятельности

Занятие 2

Социально-культурная сфера и культура сервиса

Занятие 3

Классификация услуг

Занятие 4

Качество услуги в сервисной деятельности

Занятие 5

Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг

Занятие 6

Характеристика инноваций в сервисной деятельности

Занятие 7

Особенности функционирования отдельных групп услуг

Занятие 8

Характеристика туристской деятельности

Литература