

## Оглавление

### Введение

#### Глава 1. Теоретические основы сервисной деятельности

##### 1.1. Сфера сервиса основные понятия

##### 1.2. Социальные предпосылки возникновения и история развития сферы сервиса в России

Контрольные вопросы

Тесты

#### Глава 2. Организационные основы сервисной деятельности

##### 2.1. Предприятия, учреждения сферы сервиса в России особенности организации и функционирования

##### 2.2. Персонал правила и организация обслуживания потребителей услуг

##### 2.3. Потребители услуг типологические характеристики и сервисное поведение

Контрольные вопросы

Тесты

#### Глава 3. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне

##### 3.1. Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги

##### 3.2. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги

##### 3.3. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение

Контрольные вопросы

Тесты

#### Глава 4. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса

##### 4.1. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности

##### 4.2. Перспективные направления развития сферы сервиса

Контрольные вопросы

Тесты

Заключение

Литература

Приложение 1 ГОСТ Р 50646-94 Государственный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения

Приложение 2. ГОСТ Р 50690-2000 Государственный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования