

Виноградова С. А.

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2015. — 208 с.

# Оглавление

Глава 1. ОСОБЕННОСТИ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ В СФЕРЕ СЕРВИСА	5
1.1. Общая характеристика сферы сервиса	5
1.2. Структура рынка сервисных услуг	10
1.3. Классификация предприятий и организаций сферы сервиса	26
Глава 2. ХАРАКТЕРИСТИКА ВИДОВ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ	34
2.1. Сфера бытового обслуживания населения	34
2.2. Развитие транспортно-эксплуатационных услуг	45
2.3. Основные понятия и определения туристско-гостиничного бизнеса	63
2.4. Особенности сервисной деятельности в области фитнеса	78
2.5. Характеристика досуговых услуг	81
Глава 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СФЕРЫ СЕРВИСА	87
3.1. Особенности организации деятельности предприятия сферы сервиса	87
3.2. Нормативно-правовое обеспечение деятельности предприятия сферы сервиса	*—96
3.3. Организация производственного процесса на предприятии сервиса	—99
3.4. Основные и оборотные фонды предприятия сервиса	—105
3.5. Трудовые ресурсы предприятия сервиса	—113
3.6. Издержки и себестоимость продукта предприятия сервиса	—117
3.7. Налогообложение предприятия сервиса	122

Глава 4. ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА	135
4.1. Основы планирования деятельности предприятия	135
4.2. Методы и принципы планирования.....	138
4.3. Система планов предприятия, их взаимосвязь .....	142
4.4. План маркетинга предприятия сервиса	144
4.5. Планирование производственной деятельности предприятия сервиса	157
4.6. Организационный план предприятия	163
4.7. Финансовый план предприятия сервиса	167
Глава 5. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА	175
5.1. Оценка качества сервисных услуг .....	175
5.2. Оценка рисков предприятия сервиса..... <sup>TM</sup> ..	186
5.3. Методы оценки эффективности предприятия сферы сервиса	190
Словарь терминов..— .— —.....—.....	-193
Литература_____...— ...	—205