

**Романов Ж. А.**

Сервисная деятельность; Учебник / Ж. А. Романович, С. Ж. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашин» и К<sup>о</sup>, 2015. — 284 с.

# Оглавление

Введение	—	5
Глава 1. Сущность, роль и социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	_____	10
1.1. Понятие и сущность сервисной деятельности	_____	10
1.2. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее возникновения и развития	_____	17
Глава 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	_____	29
2.1. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании	_____	29
2.2. Формы и методы обслуживания потребителей	_____	34
2.3. Обслуживание потребителей в контактной зоне	_____	38
Глава 3. Основные правила обслуживания потребителей	.....	49
Глава 4. Качество сервисных услуг..	_____	59
Глава 5. Показатели эффективности сервисной деятельности организации	_____	82
Глава 6. Категории организаций в сфере услуг <sup>ТМ</sup> <sup>ТМ</sup>	_____	94
Глава 7. Классификация и характеристика основных видов услуг—.	_____	98
7.1. Классификация видов услуг....	_____	99
7.2. Характеристика основных видов услуг	_____	106
7.2.1. Материальные услуги	_____	107
7.2.2. Социально-культурные услуги	_____	— 226

Глава 8. Организация и оптимизация эффективного функционирования предприятий транспортно-эксплуатационных услуг	.....	259
8.1. Развитие транспортно-экономической сервисной деятельности	.....	259
8.2. Развитие логистического сервиса. — — —		264
8.3. Характеристика рынка автосервисных услуг и факторы его формирования	—	271
Литература; — —		-275
Приложение — ....., >		278