

Руденко Л. Л.

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Л. Л. Руденко. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2015. — 208 с.

Оглавление

Глава 1. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	
КАК ФОРМА УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ	5
1.1. Сервисная деятельность: основные понятия и определения	5
1.2. От истории — к современному развитию сервисной деятельности...	11
1.3. Социально-экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности (научный обзор).. ..	18
1.4. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе —	21
1.5. Факторы, влияющие на развитие сервисной деятельности.. .. ; ..	33
Вопросы и задания	46
Глава 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ	
ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ.... ..	48
2.1. Услуга как специфический продукт»™.....	48
2.2. Классификация услуг и сервисной деятельности —...	52
2.3. Модель обслуживания потребителей»... ..	58
2.4. Организация обслуживания потребителей	63
2.5. Обслуживание как процесс оказания услуг. Контактная зона ; ..	69
2.6. Формы обслуживания	76
2.7. Новые виды услуг в сфере сервиса	81
Вопросы и задания	84
Глава 3. ПРЕДПРИЯТИЕ СЕРВИСА:	
КАЧЕСТВО И СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ	86
3.1. Предприятие сервиса на рынке услуг	— 86

3.2. Маркетинговый подход к организации сервиса на предприятии	90
3.3. Основные принципы, функции и задачи сервиса	98
3.4. Качество обслуживания	101
3.5. Гостеприимство — важнейший элемент качественного обслуживания	115
3.6. Стандарты обслуживания	119
Вопросы и задания	123

Глава 4. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ..... — 125

4.1. Психология сервиса	125
4.2. Психология процесса обслуживания	130
4.3. Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны	140
4.4. Культура сервиса	145
4.5. Профессиональная этика работников сервиса	154
Вопросы и задания	159

Глава 5. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСА В ТУРИЗМЕ — 161

5.1. Характеристика туристских услуг и их классификация	161
5.2. Организация сервиса в офисе туристской компании	165
5.3. Организация обслуживания на туристском маршруте	171
5.4. Особенности работы Гида туристской группы	176
5.5. Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы	184
5.6. Качество туристского обслуживания (сервиса)	195
Вопросы и задания	204

Литература. 206