

Павлова Г.Ю.

Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — М. : КНОРУС, 2016. - 176 с.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
Глава 1. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ПОТРЕБНОСТИ И УСЛУГИ	
1.1. Исторические и социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности.....	7
1.2. Сервисная деятельность в развивающихся странах.....	10
1.3. Деятельность: структура и основные виды.....	14
1.4. Деятельность как результат потребностей человека.....	21
1.5. Сервис, виды сервиса.....	32
1.6. Услуга: понятие, классификация.....	37
1.6.1. Понятие «услуга».....	37
1.6.2. Классификация услуг.....	39
1.6.3. Туристские услуги и продукт.....	44
1.6.4. Прогрессивные формы обслуживания.....	47
1.7. Жизненный цикл товара, услуги.....	49
Глава 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	
2.1. Культура и психология сервиса.....	54
2.2. Контактная зона. Профессиональное поведение работника сервиса.....	58
2.3. Общение как взаимодействие социальных объектов. Процесс обслуживания.....	64
2.4. Индивидуально-типологические особенности личности сотрудников сервисных предприятий.....	72
2.4.1. Свойства личности.....	72
2.4.2. Темперамент.....	73
2.4.3. Характер.....	79
Глава 3. ПРЕДПРИЯТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ	
3.1. Организационно-правовые формы сервисных предприятий.....	84
3.2. Типы предприятий туризма.....	92
3.3. Эстетика предприятий сервиса.....	93
3.4. Организационно-технологическая культура сервиса.....	96
Глава 4. ТРУДОВОЙ КОЛЛЕКТИВ. МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ СЕРВИСА	
4.1. Трудовой коллектив: качество и потенциал.....	100
4.2. Управление трудовым коллективом.....	104
4.3. Психологические закономерности управления.....	108
4.4. Методы и стили управления персоналом.....	110
4.5. Управленческое решение, методика его принятия.....	116
4.6. Методы оценки персонала.....	120

4.7. Обучение и подготовка персонала.....	124
4.8. Морально-психологический климат трудового коллектива.	128
Глава 5. КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ	
5.1. Конфликты: понятие, виды. Природа и модель развития конфликтов.....	131
5.2. Способы разрешения конфликтов.....	137
Глава 6. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	
6.1. Сервисное право. Понятие и задачи.....	144
6.2. Правовые формы деятельности по оказанию услуг.....	145
6.3. Транспортные договоры.....	149
6.4. Защита прав потребителей в сервисных правоотношениях.....	151
6.5. Существенные нормы Закона РФ «О защите прав потребителей».....	153
ПРИЛОЖЕНИЯ	
Приложение 1.....	157
Приложение 2.....	162
Приложение 3.....	165
ЛИТЕРАТУРА.....	171