

**Велединей В.Г.**

Сервисная деятельность: учебник/В.Г. Вслединский. — 2-е изд., стер. — М. : К1 ЮРУС, 2016. - 176 с. - (Бакалавриат).

# Оглавление

<b>Введение</b> .....	4
<b>Глава 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>	
1.1. Сфера сервиса: основные понятия.....	9
1.2. Социальные предпосылки возникновения и история развития сферы сервиса в России.....	20
Контрольные вопросы.....	32
Тесты.....	32
<b>Глава 2. Организационные основы сервисной деятельности</b>	
2.1. Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования.....	36
2.2. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг.....	51
2.3. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение.....	64
Контрольные вопросы.....	76
Тесты.....	77
<b>Глава 3. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне</b>	
3.1. Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги.....	83
3.2. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги.....	98
3.3. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение.....	110
Контрольные вопросы.....	118
Тесты.....	119
<b>Глава 4. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса</b>	
Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности.....	125
4.2. Перспективные направления развития сферы сервиса.....	139
Контрольные вопросы.....	152
Тесты.....	153
<b>Заключение</b> .....	157
<b>Литература</b> .....	158
<b>Приложение 1. ГОСТ Р 50646-94 Государственный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения</b> .....	162
<b>Приложение 2. ГОСТ Р 50690-2000 Государственный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования</b> .....	166