

УДК 338.46

ББК 65

Р69

Рецензенты:

Ш. З. Валиев — доктор экономических наук, профессор, первый проректор, заведующий кафедрой “Региональное и муниципальное управление” Уфимского государственного института сервиса;

С. И. Реснянский — доктор исторических наук, профессор, заведующий кафедрой социально-культурного сервиса и культурологии Российского государственного университета туризма и сервиса;

Н. Н. Третьякова — доктор педагогических наук, профессор факультета сервиса и легкой промышленности Южно-Уральского государственного университета.

Романович Ж. А.

Р69

Сервисная деятельность: Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2017. — 284 с.

ISBN 978-5-394-01274-7

В учебнике основное внимание уделяется раскрытию таких вопросов, как роль и задачи сервисных услуг в производственной и непроизводственной сферах деятельности; сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека; качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия; организация и оптимизация эффективного функционирования предприятий и др.

Раскрывается целый ряд понятий и категорий сервисной деятельности: услуга, потребность в услуге, обслуживание, информационный сервис и т. д.

Для студентов, обучающихся по направлению подготовки «Сервис», преподавателей, хозяйственных руководителей и специалистов, интересующихся проблемами теории и практики управления предприятиями сферы сервиса.

ISBN 978-5-394-01274-7

© Романович Ж. А., Калачев С. Л., 2011
© ООО «ИТК «Дашков и К», 2011

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	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-экспедиционной сервисной деятельности	259
8.2. Развитие логистического сервиса	264
8.3. Характеристика рынка автосервисных услуг и факторы его формирования	271
Литература	275
Приложение	278