

УДК 338.46+65.0+339.13

ББК 65.42+65.290+65.42

С32

Авторский коллектив:

Е. Н. Волк — кандидат экономических наук, доцент;

А. И. Зырянов — доктор географических наук, профессор;

А. А. Лимпинская — старший преподаватель;

Н. В. Харитонова — кандидат экономических наук, доцент.

С32

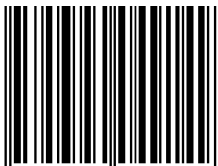
Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник
для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпин-
ская, Н. В. Харитонова. — 3-е изд. — Москва : Издательско-
торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. — 248 с.

ISBN 978-5-394-04914-9

В учебнике рассмотрены дефиниции «сервис» и «социально-культурный сервис», их содержание и функциональное назначение. Выделены продуктовая специфика сервисной деятельности и особенности ее ресурсного обеспечения, раскрыты вопросы создания малого и среднего бизнеса, а также особенности управления им.

Учебник подготовлен в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и нацелен на подготовку студентов к решению организационно-управленческих и сервисных задач в профессиональной деятельности.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлениям подготовки «Сервис», «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» (профиль «Управление малым бизнесом»).



9 785394 049149 >

Подписано в печать 18.11.2021. Формат 60×90 1/16.

Бумага офсетная № 1. Усл. печ. л. 15,75.

Тираж 50 экз. Заказ №

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»

129347, Москва, Ярославское шоссе, д. 142, к. 732

Тел.: 8 (495) 668-12-30, 8 (499) 182-01-58

Е-mail: sales@dashkov.ru — отдел продаж;

office@dashkov.ru — офис; <http://www.dashkov.ru>

ISBN 978-5-394-04914-9

© Коллектив авторов, 2019

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
1. СЕРВИС И СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	7
1.1. Сервис и социально-культурный сервис: понятие, структура, функции	7
1.2. Сервисная деятельность: содержание, ресурсная и продуктовая специфика	21
1.3. Творчество и роль творческой личности в сервисной деятельности	40
2. СОЗДАНИЕ СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЕГО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	65
2.1. Этапы создания сервисного предприятия, организация деятельности и управление	65
2.2. Организационно-управленческая структура малых и средних предприятий сервиса	76
2.3. Организация труда	81
2.4. Управление персоналом сервисного предприятия	95
2.5. Организация контроля на предприятиях сферы обслуживания	107
3. ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА	117
3.1. План и планирование деятельности предприятия сервиса	117
3.2. Бизнес-план создания сервисного и туристского предприятий: специфика структуры и содержания.....	141

4. МАРКЕТИНГ И МАРКЕТИНГОВЫЕ	
ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ	174
4.1. Концепция маркетинга сервисного предприятия	
и технологии ее реализации	174
4.2. Комплекс маркетинга в сервисе:	
разработка и практическое осуществление	192
4.3. Маркетинговые технологии в управлении качеством	
сервисного продукта	209
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	247