

Министерство образования и науки Российской Федерации
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Г.В. ЧЕКМАРЕВА

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Учебно-методическое пособие

НОВОСИБИРСК
2011

ББК 65.43я73
Ч-373

Рецензенты:

канд. экон. наук, доц. *Б. И. Штейнгольц*;
канд. физ.-мат. наук, доц. *О. С. Шемелина*

Работа подготовлена на кафедре экономики сервиса
и утверждена Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебно-методического пособия для студентов
всех форм обучения по специальности 100103
«Социально-культурный сервис и туризм»

Чекмарева Г.В.

Ч-373 Сервисная деятельность: учеб.-метод. пособие / Г.В. Чекмарева. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2011. – 40 с.

ISBN 978-5-7782-1837-6

Предлагаемое учебно-методическое пособие предназначено в качестве дополнительного пособия по учебному предмету «Сервисная деятельность» для студентов, обучающихся по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм».

ББК 65.43я73

ISBN 978-5-7782-1837-6

© Чекмарева Г.В., 2011
© Новосибирский государственный
технический университет, 2011

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
1. Разработки и методические указания по проведению практических занятий.....	5
Практические занятия № 1 – 3. Тема. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	5
Практические занятия № 4 – 5. Тема. Анализ факторов, влияющих на перспективное развитие сервисной деятельности.....	15
Практические занятия № 6 – 7. Тема. Организация обслуживания клиентов сервисных предприятий	19
Практическое занятие № 8. Тема. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.....	23
Практическое занятие № 9. Тема. Формы обслуживания и срок (время) оказания услуг.....	25
Практические занятия № 10 – 11. Тема. Роль общения субъектов (участников) сервисной деятельности.....	27
2. Методические указания и рекомендации по выполнению реферативной работы по дисциплине	36
Библиографический список	39