

Программа вступительного испытания по предмету «Сервисная деятельность»

Теоретические основы сервисной деятельности

Сфера сервиса: основные понятия. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса

Организационные основы сервисной деятельности

Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение

Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне

Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение

Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса

Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности. Перспективные направления развития сферы сервиса в современных условиях

Рекомендуемая литература

1. Бурняшева, Л.А. Сервисная деятельность / Л.А. Бурняшева. - М.: КноРус, 2013. - 160 с.
2. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2013. - 176 с.
3. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2015. - 432 с.
4. Калачев, С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; Под общ. ред. проф., д.э.н. Ж.А. Романович. - М.: Дашков и К, 2013. - 284 с.
5. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2013. - 176 с.
6. Павлова, Г.Ю. Сервисная деятельность / Г.Ю. Павлова. - М.: КноРус, 2017. - 77 с.

7. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.
8. Резник, Г.А. Сервисная деятельность: Уч. / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: Инфра-М, 2019. - 216 с.
9. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015. - 284 с.
10. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2013. - 284 с.
11. Рубцова, Н.В. Сервисная деятельность: Учебник / Н.В. Рубцова, Н.Н. Даниленко. - М.: Academia, 2012. - 480 с.
12. Рубцова, Н.В. Сервисная деятельность: Учебник / Н.В. Рубцова. - М.: Академия, 2018. - 320 с.
13. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2013. - 208 с.
14. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2015. - 208 с.
15. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2013. - 208 с.
16. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2015. - 208 с.
17. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - СПб.: Лань, 2018. - 192 с.
18. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Инфра-М, 2018. - 256 с.