

Министерство образования и науки РФ
Алтайский государственный университет

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Учебное пособие



Барнаул

Издательство
Алтайского государственного
университета
2014

УДК 338.48(075.8)

ББК 65.433я73

С 321

Рецензенты:

канд. геогр. наук, доцент кафедры природопользования
и геоэкологии АлтГУ **Т.В. Антюфеева**;
зам. нач. отдела Управления Алтайского края
по развитию туристско-рекреационного
и санаторно-курортного комплексов **М.В. Танкова**

Автор-составитель:

канд. геогр. наук, доцент **Н.Н. Праздникова**

С 321 Сервисная деятельность [Текст] : учебное пособие /
авт.-сост. Н.Н. Праздникова. — Барнаул : Изд-во Алт. ун-та,
2014. — 149 с.

ISBN 978-5-7904-1843-3

Пособие содержит пять обширных тем, охватывающих основные элементы курса «Сервисная деятельность». Все темы разработаны и представлены по единому алгоритму, включающему: информационный блок, дополнительную информацию, задания и вопросы для обсуждения, контрольные задания и тесты, задания для самостоятельной работы.

Предназначено для студентов географического факультета, обучающихся по программе бакалавриата «Туризм», «Сервис» и «Гостиничное дело».

УДК 338.48(075.8)

ББК 65.433я73

*Настоящее издание опубликовано
в рамках реализации Программы стратегического развития
Алтайского государственного университета*

ISBN 978-5-7904-1843-3

© Составление. Праздникова Н.Н., 2014

© Оформление. Издательство Алтайского
государственного университета, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	4
Тема 1. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	6
Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	44
Тема 3. Организация обслуживания потребителей	67
Тема 4. Качество услуг сервисной деятельности	88
Тема 5. Особенности функционирования отдельных групп услуг	112
Тестовый контроль	128
Библиографический список	147

Учебное издание

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Учебное пособие

Редактор *Е.М. Федяева*

Подготовка оригинал-макета,
дизайн обложки — *Т.И. Котикова*

Издательская лицензия ЛР №020261 от 14.01.1997.

Подписано в печать 23.01.2015. Формат 60×84 ¹/₁₆.

Усл.-печ. л. 8,7. Тираж 100. Заказ №13.

Издательство Алтайского государственного университета;
типография Алтайского государственного университета:
656049 Барнаул, ул. Димитрова, 66