

Министерство образования и науки РФ  
Алтайский государственный университет

# **Введение в сервис**

Учебное пособие

Составитель Н. Н. Праздникова

Барнаул 2017

© Праздникова Н.Н. (сост.), 2017  
© ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет», 2017

сведения об издании

УДК 33:379.85(075.8)  
ББК 65.43я73  
В 24

Составитель: **Праздникова Надежда Николаевна**

Рецензенты:

канд. пед. наук, доцент кафедры рекреационной географии, туризма  
и регионального маркетинга **М. В. Войтенко**;  
зам. начальника отдела развития туризма управление Алтайского края по  
внешним связям, туризму, курортному делу **Т. В. Танкова**

**В 24 Введение в сервис** [Электронный ресурс] : учеб. пособие / АлтГУ ; сост. Н.Н. Праздникова. – Электрон. текст. дан. (1,2 Мб). – Барнаул: ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет», 2017. – 1 электрон. опт. диск (DVD). – Систем. требования: PC, Intel 1 ГГц; 512 Мб опер. памяти; 30 Мб свобод. диск. пространства; DVD-привод; ОС Windows 7 и выше, ПО для чтения pdf-файлов. – Загл. с экрана.

Учебное электронное издание

Пособие содержит пять обширных тем, содержащих теоретический материал по курсу «Введение в сервис». Рассматриваются исторические предпосылки возникновения сервиса, раскрывается понятие и сущность сервиса, характеризуются основные виды сервисных услуг и особенности их функционирования.

Предназначено для студентов географического факультета, обучающихся по программе бакалавриата 43.03.01 «Сервис».

© Праздникова Н.Н. (сост.), 2017  
© ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет», 2017

производственно-технические сведения

Публикуется в авторской редакции

Верстка: Котова О.В.

Дата подписания к использованию: 28.06.2017

Объем издания: 1,2 Мб

Комплектация издания: 1 электрон. опт. диск (DVD)

Тираж 20 дисков

ФГБОУ ВО «Алтайский государственный университет»

656049, Барнаул, ул. Ленина, 61

## **СОДЕРЖАНИЕ**

Предисловие

1. ИСТОРИЧЕСКИЙ АСПЕКТ РАЗВИТИЯ СЕРВИСА

2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИЗУЧЕНИЯ СЕРВИСА

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

4. ХАРАКТЕРИСТИКА ОСНОВНЫХ ВИДОВ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

5. ОСОБЕННОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ГРУПП УСЛУГ

Тестовый контроль

Глоссарий

Библиографический список