

# СОДЕРЖАНИЕ

---

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	5
<b>1. СЕРВИС И СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b> .....	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
<b>2. СОЗДАНИЕ СЕРВИСНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЕГО ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b> .....	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
<b>3. ПЛАНИРОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ СЕРВИСА</b> .....	117
3.1. План и планирование деятельности предприятия сервиса.....	117
3.2. Бизнес-план создания сервисного и туристского предприятий: специфика структуры и содержания.....	141

<b>4. МАРКЕТИНГ И МАРКЕТИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СЕРВИСЕ</b> .....	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
<b>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ</b> .....	247