



**Романович Ж. А.**

**Сервисная деятельность: Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2013. — 284 с.**

**ISBN 978-5-394-01274-7**

В учебнике основное внимание уделяется раскрытию таких вопросов, как роль и задачи сервисных услуг в производственной и непроизводственной сферах деятельности; сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека; качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия; организация и оптимизация эффективного функционирования предприятий и др.

Раскрывается целый ряд понятий и категорий сервисной деятельности: услуга, потребность в услуге, обслуживание, информационный сервис и т. д.

Для студентов, обучающихся по специальности «Сервис», преподавателей, хозяйственных руководителей и специалистов, интересующихся проблемами теории и практики управления предприятиями сферы сервиса.