

УДК 338.46

ББК 65

Р83

**Издание подготовлено совместно
с Издательским центром IPR MEDIA
www.iprmedia.ru**

Автор:

Л. Л. Руденко — кандидат технических наук, доцент кафедры туризма и сервиса Дальневосточного федерального университета.

Рецензент:

Н. П. Овчаренко — кандидат технических наук, доцент, руководитель образовательных программ по «гостиничному делу» и «сервису» Дальневосточного федерального университета.

Руденко Л. Л.

Р83

Сервисная деятельность: Учебное пособие / Л. Л. Руденко. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2017. — 208 с.

ISBN 978-5-394-01679-0

В учебном пособии рассматривается специфика становления и развития сервисной деятельности в России, ее сущность. Особое внимание уделяется особенностям управления и маркетинга в сервисной деятельности. Представлены правовые и психологические аспекты осуществления сервисной деятельности.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм» (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»), «Сервис» (профиль «Социально-культурный сервис и туризм»), «Гостиничное дело» (профиль «Гостиничная деятельность, ресторанный деятельность»).

ISBN 978-5-394-01679-0

© Руденко Л. Л., 2011

© ООО «Ай Пи Эр Медиа», 2011

© ООО «ИТК «Дашков и К^о», 2011

Оглавление

Глава 1. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ФОРМА УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ	5
1.1. Сервисная деятельность: основные понятия и определения.....	5
1.2. От истории — к современному развитию сервисной деятельности.....	11
1.3. Социально-экономические предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности (научный обзор).....	18
1.4. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.....	21
1.5. Факторы, влияющие на развитие сервисной деятельности.....	33
Вопросы и задания.....	46
Глава 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ	48
2.1. Услуга как специфический продукт.....	48
2.2. Классификация услуг и сервисной деятельности.....	52
2.3. Модель обслуживания потребителей.....	58
2.4. Организация обслуживания потребителей.....	63
2.5. Обслуживание как процесс оказания услуг. Контактная зона.....	69
2.6. Формы обслуживания.....	76
2.7. Новые виды услуг в сфере сервиса.....	81
Вопросы и задания.....	84
Глава 3. ПРЕДПРИЯТИЕ СЕРВИСА: КАЧЕСТВО И СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ	86
3.1. Предприятие сервиса на рынке услуг.....	86

3.2. Маркетинговый подход к организации сервиса на предприятии.....	90
3.3. Основные принципы, функции и задачи сервиса.....	98
3.4. Качество обслуживания.....	101
3.5. Гостеприимство — важнейший элемент качественного обслуживания.....	115
3.6. Стандарты обслуживания.....	119
Вопросы и задания.....	123

Глава 4. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	125
4.1. Психология сервиса.....	125
4.2. Психология процесса обслуживания.....	130
4.3. Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны.....	140
4.4. Культура сервиса.....	145
4.5. Профессиональная этика работников сервиса.....	154
Вопросы и задания.....	159

Глава 5. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСА В ТУРИЗМЕ.....	161
5.1. Характеристика туристских услуг и их классификация.....	161
5.2. Организация сервиса в офисе туристской компании.....	165
5.3. Организация обслуживания на туристском маршруте.....	171
5.4. Особенности работы гида туристской группы.....	176
5.5. Социально-психологические аспекты в работе гида туристской группы.....	184
5.6. Качество туристского обслуживания (сервиса).....	195
Вопросы и задания.....	204

Литература.....	206
------------------------	------------