

УДК 338.46

ББК 65

Р83

Издание подготовлено совместно  
с Издательским центром IPR MEDIA  
[www.iprmedia.ru](http://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<sup>о</sup>», 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<sup>о</sup>», 2011

# Оглавление

<b>Глава 1. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ФОРМА УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ</b> .....	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
<b>Глава 2. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ</b> .....	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
<b>Глава 3. ПРЕДПРИЯТИЕ СЕРВИСА: КАЧЕСТВО И СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ</b> .....	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

<b>Глава 4. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....</b>	<b>125</b>
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

<b>Глава 5. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСА В ТУРИЗМЕ.....</b>	<b>161</b>
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

<b>Литература.....</b>	<b>206</b>
------------------------	------------