

Свириденко Ю. П., Хмелев В. В.

С 24 Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие. — 2-е изд., испр. и доп. — СПб.: Издательство «Лань», 2018. — 192 с. — (Учебники для вузов. Специальная литература).

ISBN 978-5-8114-2780-2

В учебном пособии раскрываются организационные принципы сервисной деятельности, показываются богатые резервы обеспечения качественного уровня жизни путем преодоления состояния кризиса и конфликтности, представлены аспекты надежности клиентурного порядка, даются предпосылки созидательного единения, а не противостояния. На примере использования законов сервисной деятельности определяется выбор действенных норм и форм, при которых инновации не стали бы единственными указаниями, а поспешность решений не привела бы к краху задуманного дела.

Пособие предназначено для бакалавров и магистров высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки «Сервис и туризм», а также специалистов сферы сервиса.

ББК 38.712я73

Рецензенты:

Т. Ю. ТИХОНОВА — кандидат философских наук, доцент кафедры сервиса и туризма Московского государственного университета путей сообщения Императора Николая II;
Е. А. ШЕЛКОВНИКОВА — финансовый директор ООО «Бизнес и Туризм Групп».

Обложка*Е. А. ВЛАСОВА*

© Издательство «Лань», 2018
© Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев, 2018
© Издательство «Лань»,
художественное оформление, 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	5
Глава 1. Генезис обслуживания населения	13
1.1. Социально-антропологические предпосылки возникновения обслуживания населения	13
1.2. Роль древней городской культуры в обслуживании населения	18
Глава 2. Обслуживание населения как реализация потребностей человека в социализации	26
2.1. Сущность потребностей человека в обустройстве среды обитания	26
2.2. Философия бизнеса в развитии потребностей	31
Глава 3. Организаторы обслуживания населения	37
3.1. Гуманизация межличностных связей в системе обслуживания	37
3.2. Сервисная деятельность как гарантия успеха в обслуживании населения	46
3.3. Формирование культуры потребления в системе сервисной деятельности	50
Глава 4. Социально-организационные факторы, обеспечивающие обслуживание населения	58
4.1. Характер организации обслуживания населения	58
4.2. Обслуживание населения в системе сервисной деятельности для конкурентоспособности агентов	63
4.3. Козволюционный метод в организации сервисной деятельности	70
Глава 5. Правовая основа обслуживания населения	77
5.1. Антикризисная направленность обслуживания населения как важнейшая сторона реального гуманизма	81
Глава 6. Сервисная культура обслуживания населения	89
6.1. Источники удовлетворения спроса при обслуживании покупателей	89
6.2. Содержание и практическая направленность корпоративной культуры в сервисных отношениях	92
6.3. Программа формирования корпоративной культуры в сфере обслуживания населения	107
Глава 7. Идеологические основы обслуживания населения	116
7.1. Специфика идеологии обслуживания населения	116
7.2. Роль идеологии обслуживания населения в сервисных отношениях	121

7.3. Роль идеологии обслуживания в укреплении социального оптимизма и качества жизни	129
Глава 8. Перспективы и пути развития сферы обслуживания населения (вместо заключения)	141
8.1. Формирование сервисного пространства	141
8.2. Динамика бизнеса в сервисном пространстве	146
8.3. Клиентурный резерв в сервисном пространстве	150
8.4. Доверие в укреплении сервисного пространства	153
8.5. Самоопределение людей в обновлении сферы обслуживания	156
Методические рекомендации по изучению тем, раскрывающих содержание и проблематику обслуживания населения через законы сервисной деятельности	168
Рекомендации к главе 1	169
Генезис обслуживания населения	169
Тестовые задания	170
Рекомендации к главе 2	171
Обслуживание населения как реализация потребностей социализации	171
Рекомендации к главе 3	174
Организаторы обслуживания населения	174
Рекомендации к главе 4	177
Социально-организационные факторы, обеспечивающие обслуживание населения	177
Рекомендации к главе 5	180
Правовая основа обслуживания населения	180
Рекомендации к главе 6	182
Сервисная культура обслуживания населения	182
Рекомендации к главе 7	184
Идеологические основы обслуживания населения	184
Рекомендации к главе 8	186
Перспективы и пути развития сферы обслуживания населения	186
(В виде заключения)	186

*«Надо освободиться не от беды,
а от причин, ведущих к беде».*

Уроки древней мудрости

ПРЕДИСЛОВИЕ

ЕДИНСТВО ЭМОЦИЙ И РАЗУМА В ПРОГРЕССЕ ИНДИВИДА

Жизнь людей не может состояться без любви и труда. Рождение человека предопределяет продолжение рода человеческого. Появление беспомощного существа активизирует у его родителей эмоции и разум. В эмоциональном подъеме проявляется радость, беспокойство, страх; в рациональном — устремленность к защите, спасение от холода и смерти. Оказанная помощь ребенку создает удовлетворенность, частичное спокойствие у его родителей. Возникающее кровное родство закрепляется развитием умственных способностей, ведущих к близости отношений, на их сохранение и воспитание. Дети получают одобрение от близких, родных. Динамика кровных связей создала способности жизнеспособности всего рода человеческого. Беспокойство за судьбу детей совершенствовало коллективные формы труда, активизировало поиск средств пропитания. Передача опыта по сохранению потомства воспроизводила устойчивую жизнедеятельность людей. Осуществляемый обмен продуктами укреплял фактор межличностных отношений. Обмен дополнялся избирательными формами сопровождения, в котором использовались советы, одобрения, пожелания, объем обещаний, оценки действий. Сопровождение с проявлением чувства долга, ответственности постепенно перерастало в обслуживание, в предрасположение одних людей к другим. Формы взаимодействия приводили к сохранению сил людей, к улучшению качества их жизни, что способствовало накоплению лишнего продукта как в семье, так и во всем роду. В ходе связей начали складываться элементы межличностной культуры: использовалось угощение, увеличивался поток информации, укреплялось доверие. Индивидуальная жизнь наполнялась изобретательностью, поиском форм для создания полезных предметов, услуг для поддержания надежности, оригинальности, радости и улыбки.