

Т.Г. Неретина

ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Учебно-методический комплекс

*Рекомендовано Редакционно-издательским Советом
Российской академии образования к использованию
в качестве учебного пособия*

Москва
Издательство «ФЛИНТА»
2013

УДК 379.8(075.8)
ББК 75.81я73
Н54

СОДЕРЖАНИЕ

Главный редактор
д-р псих. н., проф., акад. РАО *Д.И. Фельдштейн*

Зам. главного редактора
д-р псих. н., проф., акад. РАО *С.К. Бондырева*

Члены редакционной коллегии:
д-р псих. н., проф., акад. РАО *Ш.А. Амонашвили*; д-р пед. н., член-корр. РАО
В.А. Болотов; д-р псих. н., проф., акад. РАО *А.А. Деркач*; д-р псих. н., проф.,
акад. РАО *А.И. Донцов*; д-р псих. н., проф., акад. РАО *И.В. Дубровина*; д-р псих. н.,
проф. *В.П. Зинченко*; д-р филол. н., проф., акад. РАО *В.Г. Костомаров*; д-р пед. н.,
проф., акад. РАО *Н.Н. Малофеев*; д-р физ.-мат. н., проф., акад. РАО *В.Л. Матросов*;
д-р пед. н., проф., акад. РАО *Н.Д. Никандров*; д-р псих. н., проф., акад. РАО *В.В. Рубцов*;
д-р пед. н., проф., акад. РАО *М.В. Рыжаков*; д-р ист. н., проф. *Э.В. Сайко*

Рецензент
д-р пед. наук, проф. Магнитогорского государственного университета
Т.Ф. Орехова

Неретина Т.Г.
Н54 Основы сервисной деятельности [Электронный ресурс]:
учеб.-метод. комплекс / Т.Г. Неретина. — М. : ФЛИНТА,
2013. — 168 с.

ISBN 978-5-9765-1415-7

Пособие включает курс лекций по «Сервисной деятельности», темы для самостоятельной работы, контрольные вопросы, тематику курсовых работ, глоссарий, список рекомендуемой литературы.

Для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения по специальности «Социально-культурный сервис и туризм», также пособие может быть использовано при изучении курсов «Сервисная деятельность», «Основы туризма».

УДК 379.8(075.8)
ББК 75.81я73

ISBN 978-5-9765-1415-7

© Неретина Т.Г., 2013
© Издательство «ФЛИНТА», 2013

1. Введение	5
2. Основные положения программы курса «Сервисная деятельность»	8
3. Извлечение из госстандарта специальности 230500 «Социально- культурный сервис и туризм»	11
4. Понятия «сервисной деятельности» и «сервисологии»	14
5. Предприятия, оказывающие услуги населению	19
6. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны	25
7. Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса	28
8. Предпосылки возникновения сервисной деятельности. Ситуация в России в сфере обслуживания	32
9. Организация обслуживания потребителей в сфере сервиса	40
10. Культура сервиса	45
11. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности	51
12. Качество сервисных услуг	61
13. Жизненный цикл услуги и сервисного продукта	69
14. Аспекты развития сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей	72
15. Регулирование оплаты труда в области сервиса	75
16. Сервисные технологии обслуживания	78
17. Социально-культурные услуги в сфере сервиса	81
18. Понятие «контактная зона» в сервисной деятельности	92
19. Категории потребителей и особенности их обслуживания в сфере сервиса	100
20. Место и роль общения участников сервисной деятельности	103

21. Индивидуальное обслуживание клиентов	111
22. Профессиональный уровень персонала в сфере сервиса	115
23. Психология сервиса	119
24. Рекомендации успешного управления людьми в сфере сервиса	131
25. Глоссарий	135
26. Контрольные вопросы по курсу «Сервисная деятельность»	145
27. Тематика курсовых работ	147
28. Рекомендуемая литература по дисциплине «Сервисная деятельность»	159
29. Заключение	161

1. ВВЕДЕНИЕ

Образовательные традиции подготовки специалистов для сферы туризма, умеющих работать в условиях современного уровня открытости межкультурных коммуникаций, рыночной экономики и предпринимательства, находятся в стадии становления.

За последние годы в этой сфере профессионального образования произошел определенный «прорыв» (появились издания не только зарубежных авторов, но и отечественных).

Особенно заметен прогресс в разработке учебных и методических пособий, описывающих отдельные аспекты организации туристской деятельности, гостеприимства и сервиса.

Нехватка учебной литературы по сервису несколько смягчается тем обстоятельством, что практика сервисной деятельности частично раскрывается в учебниках по общим проблемам экономики, менеджмента, организации бизнеса и производственных процессов. Однако недоступность и отсутствие полноценных учебников по указанной дисциплине, отвечающих государственным образовательным стандартам, становятся все более ощутимыми в ходе подготовки специалистов по социокультурному сервису.

Данный учебно-методический комплекс представлен в виде учебного пособия и является синтезированным материалом, в котором обобщен и систематизирован опыт реализации профессионально-образовательных программ, ориентируемых на подготовку специалистов в области сервиса.

Основная цель учебно-методического комплекса — обобщить теоретические и практические вопросы организации сервисной деятельности.

В целом в комплексе подробно раскрыт широкий спектр ключевых проблем, свойственных организации обслуживания в современном обществе (сущность сервисной деятельности, обслуживания,