

**УДК 338.46**

**ББК 65**

**К17**

**Авторы:**

*С. Л. Калачев* — кандидат технических наук, доцент, доцент кафедры товарной экспертизы и таможенного дела Российского экономического университета им. Г. В. Плеханова;

*М. А. Николаева* — доктор технических наук, профессор, профессор кафедры международной коммерции и логистики Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (Президентской академии).

**Рецензенты:**

*О. В. Евдокимова* — доктор технических наук, профессор, проректор по учебной и методической работе Орловского государственного аграрного университета им. Н. В. Парахина;

*Л. В. Дуканич* — доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры международной коммерции и логистики Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (Президентской академии).

**Калачев, Сергей Львович.**

**К17**

Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. — 299 с.

ISBN 978-5-394-05342-9.

В учебнике основное внимание уделяется раскрытию таких вопросов, как роль и задачи сервисных услуг в производственной и непроизводственной сферах деятельности; их характерные признаки, сервисная деятельность и услуги как форма средства 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, сервисная политика и т. д.

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

ISBN 978-5-394-05342-9

© Калачев С. Л., Николаева М. А., 2024

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2024

# СОДЕРЖАНИЕ

---

|                      |          |
|----------------------|----------|
| <b>ВВЕДЕНИЕ.....</b> | <b>5</b> |
|----------------------|----------|

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Глава 1. СУЩНОСТЬ, РОЛЬ И СОЦИАЛЬНЫЕ<br/>ПРЕДПОСЫЛКИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И РАЗВИТИЯ<br/>СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....</b> | <b>10</b> |
|--|-----------|

|   |    |
|---|----|
| 1.1. Понятие и сущность сервисной деятельности..... | 10 |
|---|----|

|  |    |
|--|----|
| 1.2. Роль сервисной деятельности в социально-<br>экономической жизни страны и социальные предпосылки<br>ее возникновения и развития..... | 18 |
|--|----|

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 1.3. Характерные признаки услуг..... | 26 |
|--------------------------------------|----|

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Глава 2. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ФОРМА<br/>УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЧЕЛОВЕКА.....</b> | <b>32</b> |
|--|-----------|

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Классификация потребностей в услугах<br>и сервисном обслуживании..... | 32 |
|--|----|

|  |    |
|--|----|
| 2.2. Формы и методы обслуживания потребителей..... | 49 |
|--|----|

|   |    |
|---|----|
| 2.3. Обслуживание потребителей в контактной зоне..... | 53 |
|---|----|

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Глава 3. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ<br/>ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....</b> | <b>63</b> |
|---|-----------|

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Глава 4. КАЧЕСТВО СЕРВИСНЫХ УСЛУГ.....</b> | <b>72</b> |
|---|-----------|

|  |    |
|--|----|
| 4.1. Свойства и показатели качества услуг..... | 72 |
|--|----|

|   |    |
|---|----|
| 4.2. Факторы, формирующие качество услуг..... | 88 |
|---|----|

|  |    |
|--|----|
| 4.3. Оценка и контроль качества услуг..... | 96 |
|--|----|

|   |     |
|---|-----|
| 4.4. Стандартизация и сертификация услуг..... | 101 |
|---|-----|

|  |            |
|--|------------|
| <b>Глава 5. ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ<br/>СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ .....</b>   | <b>106</b> |
| 5.1. Показатели эффективности сервисной деятельности ...   | 106        |
| 5.2. Сервисная политика организаций. ....  | 116        |
| <b>Глава 6. КЛАССИФИКАЦИЯ И ХАРАКТЕРИСТИКА<br/>ОСНОВНЫХ ВИДОВ УСЛУГ.....</b>   | <b>123</b> |
| 6.1. Классификация видов услуг.....  | 123        |
| 6.2. Характеристика основных видов услуг.....  | 129        |
| <b>Глава 7. ОРГАНИЗАЦИЯ И ОПТИМИЗАЦИЯ<br/>ЭФФЕКТИВНОГО ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ<br/>ПРЕДПРИЯТИЙ ТРАНСПОРТНО-<br/>ЭКСПЛУАТАЦИОННЫХ УСЛУГ.....</b> | <b>271</b> |
| 7.1. Развитие транспортно-экспедиционной сервисной<br>деятельности .....   | 271        |
| 7.2. Развитие логистического сервиса .....   | 275        |
| 7.3. Характеристика рынка автосервисных услуг<br>и факторы его формирования.....   | 281        |
| <b>ЛИТЕРАТУРА.....</b>   | <b>285</b> |
| <b>ПРИЛОЖЕНИЕ.....</b>   | <b>290</b> |