

**Т.Г. Неретина**

# **ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Учебно-методический комплекс  
для студентов высших  
профессиональных учреждений дневной  
и заочной форм обучения специальности  
«Социально-культурный сервис и туризм»

**УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ**

4-е издание, стереотипное

Москва  
Издательство «ФЛИНТА»  
2019

УДК 371.9  
ББК Ч 43  
Н54

**Р е ц е н з е н т**  
доктор педагогических наук, профессор  
Магнитогорского государственного университета  
*Т.Ф. Орехова*

**Неретина Т.Г.**

Н54      Организация сервисной деятельности. Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» : [Электронный ресурс] учеб. пособие / Т.Г. Неретина. – 4-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2019. – 102 с.

ISBN 978-5-9765-1205-4

Материалы учебного пособия предназначены для студентов вуза заочной и дневной формы обучения и могут быть использованы при изучении курсов: «Сервисная деятельность», «Основы туризма». Учебно-методический комплекс включает курс лекций по «Сервисной деятельности», темы для самостоятельной работы, контрольные вопросы, тематику курсовых работ, глоссарий, список рекомендуемой литературы.

УДК 371.9  
ББК Ч 43

ISBN 978-5-9765-1205-4

© Неретина Т. Г., 2014  
© Издательство “ФЛИНТА”, 2014

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ . . . . .	4
2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРОГРАММЫ КУРСА «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ» . . . . .	6
3. ИЗВЛЕЧЕНИЕ ИЗ ГОССТАНДАРТА СПЕЦИАЛЬНОСТИ 230500 «СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЙ СЕРВИС И ТУРИЗМ». . . . .	7
4. ПОНЯТИЕ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ» И «СЕРВИСОЛОГИЯ» . . . . .	9
7. ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА, УДОВЛЕТВОРЯЕМЫЕ УСЛУГАМИ СЕРВИСА. . . . .	17
8. ПРЕДПОСЫЛКИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. . . . .	20
9. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ . . . . .	25
11. УСЛУГА КАК СПЕЦИФИЧЕСКИЙ ПРОДУКТ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. . . . .	32
12. КАЧЕСТВО СЕРВИСНЫХ УСЛУГ . . . . .	39
13. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ УСЛУГИ И СЕРВИСНОГО ПРОДУКТА . . . . .	44
14 АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ СЕРВИСА С УЧЕТОМ НАЦИОНАЛЬНЫХ, РЕГИОНАЛЬНЫХ, ЭТНИЧЕСКИХ, ДЕМОГРАФИЧЕСКИХ И ПРИРОДНО- КЛИМАТИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ . . . . .	46
15. РЕГУЛИРОВАНИЕ ОПЛАТЫ ТРУДА В ОБЛАСТИ СЕРВИСА . . . . .	47
16. СЕРВИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ . . . . .	49
17. СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ СЕРВИСА . . . . .	50
18. ПОНЯТИЕ «КОНТАКТНАЯ ЗОНА» В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. . . . .	57
19. КАТЕГОРИИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ОСБЕННОСТИ ИХ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СФЕРЕ СЕРВИСА. . . . .	62
20 . МЕСТО И РОЛЬ ОБЩЕНИЯ УЧАСТНИКОВ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. . . . .	64
21. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ . . . . .	69
22. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ ПЕРСОНАЛА В СФЕРЕ СЕРВИСА . . . . .	71
24. РЕКОМЕНДАЦИИ УСПЕШНОГО УПРАВЛЕНИЯ ЛЮДЬМИ В СФЕРЕ СЕРВИСА. . . . .	80
25. ГЛОССАРИЙ. . . . .	82
26. КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО КУРСУ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ» . . . . .	90
27. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ . . . . .	92
28. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СЕРВИСНАЯ ДЕТЕЛЬНОСТЬ». . . . .	99
29. ЗАКЛЮЧЕНИЕ . . . . .	101