

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