

Оглавление

Введение.....	3
---------------	---

Раздел I

ИСТОРИЧЕСКИЕ ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ УСЛУГ И СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РАЗНЫХ СТРАНАХ МИРА

Глава 1. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах.....	8
1.1. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах	8
1.2. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира	11
1.3. Услуги в средневековом обществе Западной Европы	17
Глава 2. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа	22
2.1. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность	22
2.2. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа	26
2.3. Сервисная деятельность в развивающихся странах	33
Глава 3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.....	40
3.1. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.....	40
3.2. Роль государственных механизмов в развитии услуг	43
3.3. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным.....	47
3.4. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.....	55

Раздел II

СУЩНОСТНЫЙ ХАРАКТЕР СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЕЕ МЕСТО В СТРУКТУРЕ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Глава 4. Теоретический анализ сервисной деятельности.....	63
4.1. Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности	63
4.2. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления».....	67
Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества	72
4.3. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе	75
Глава 5. Сервисная деятельность как составная часть экономики.....	85
5.1. Экономическая сущность сервисной деятельности.....	85
5.2. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики .	90
5.3. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей	97
Глава 6. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей	100
6.1. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов	100
6.2. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций	107
6.3. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений	111
6.4. Сервисная деятельность как часть культуры	114

Раздел III
ОСОБЕННОСТИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
НА РУБЕЖЕ XX И XXI ВЕКОВ

Глава 7. Современный сервис: Расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг	122
7.1. Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии	122
7.2. Интенсификация международного обмена услугами	127
7.3. Экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа	134
7.4. Особенности развития сервисной деятельности в современной России	145
Глава 8. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности	161
8.1. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой	161
8.2. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг ..	165
8.3. Жизненный цикл услуги и учет его особенностей в предпринимательской деятельности	172
8.4. Процесс обслуживания потребителей	176
8.5. Формы обслуживания и показатель затрат времени	183
Глава 9. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности	187
9.1. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса	187
9.2. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания	196
9.3. Культура сервиса	204
9.4. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности	208

Раздел IV
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКАЯ АКТИВНОСТЬ И
УПРАВЛЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЕМ СЕРВИСНОЙ СФЕРЫ

Глава 10. Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период	216
10.1. Особенности предпринимательства сферы услуг и специфика его размещения на территории России	216
10.2. Сервисный бизнес в структуре властных и имущественно-правовых отношений на местах	224
10.3. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития сервисного бизнеса	235
Глава 11. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия	248
11.1. Особенности общего управления сервисным предприятием	248
11.2. Организационная структура сервисного предприятия	256
11.3. Производственный менеджмент	266
Глава 12. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии	274
12.1. Использование основ социального менеджмента на сервисном предприятии	274
12.2. Менеджмент персонала	279
12.3. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача	288
Глава 13. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия в целом	295
13.1. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия	295
13.2. Определение общей эффективности работы предприятия сервиса	305

Указатель терминов.....	312
-------------------------	-----

Учебное пособие предназначено для подготовки специалистов в области сервиса, туризма, гостеприимства, домоведения, курортологии. Во всех указанных случаях предмет «Сервисная деятельность» входит в качестве обязательной дисциплины федерального компонента в перечень общих профессиональных дисциплин «Сервисная деятельность» оказывается также весьма полезным предметом при подготовке специалистов по менеджменту организации, управления гостиничным делом и туризмом и др. Пособие содержит учебный материал по основным разделам данной дисциплины: истории, теории, современной практике сервиса разных стран (включая развивающиеся), а также России. В нем отражена специфика сервисной деятельности как образовательного междисциплинарного предмета, связанного с интегративной природой мировой практики сервиса, с ростом ее значения в экономике и социальном развитии мира.