

## 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. <b>Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности .....</b>	<b>187</b>
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. <b>Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период .....</b>	<b>216</b>
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. <b>Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия .....</b>	<b>248</b>
11.1. Особенности общего управления сервисным предприятием.....	248
11.2. Организационная структура сервисного предприятия.....	256
11.3. Производственный менеджмент.....	266
Глава 12. <b>Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии.....</b>	<b>274</b>
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. <b>Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия в целом .....</b>	<b>295</b>
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.*