

Свириденко Ю. П., Хмелев В. В.

Сервисная деятельность в обслуживании населения: Учебное пособие. — 2-е изд., испр. и доп. — СПб.: Издательство «Лань», 2018. — 192 с. — (Учебники для вузов. Специальная литература).

ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие.....	5
Глава 1. Генезис обслуживания населения.....	13
1.1. Социально-антропологические предпосылки возникновения обслуживания населения.....	13
1.2. Роль древней городской культуры в обслуживании населения.....	18
Глава 2. Обслуживание населения как реализация потребностей человека в социализации.....	26
2.1. Сущность потребностей человека в обустройстве среды обитания.....	26
2.2. Философия бизнеса в развитии потребностей.....	31
Глава 3. Организаторы обслуживания населения.....	37
3.1. Гуманизация межличностных связей в системе обслуживания.....	37
3.2. Сервисная деятельность как гарантия успеха в обслуживании населения.....	46
3.3. Формирование культуры потребления в системе сервисной деятельности.....	50
Глава 4. Социально-организационные факторы, обеспечивающие обслуживание населения.....	58
4.1. Характер организации обслуживания населения.....	58
4.2. Обслуживание населения в системе сервисной деятельности для конкурентоспособности агентов.....	63
4.3. Козволюционный метод в организации сервисной деятельности.....	70
Глава 5. Правовая основа обслуживания населения.....	77
5.1. Антикризисная направленность обслуживания населения как важнейшая сторона реального гуманизма.....	81
Глава 6. Сервисная культура обслуживания населения.....	89
6.1. Источники удовлетворения спроса при обслуживании покупателей.....	89
6.2. Содержание и практическая направленность корпоративной культуры в сервисных отношениях.....	92
6.3. Программа формирования корпоративной культуры в сфере обслуживания населения.....	107
Глава 7. Идеологические основы обслуживания населения.....	116
7.1. Специфика идеологии обслуживания населения.....	116
7.2. Роль идеологии обслуживания населения в сервисных отношениях.....	121

7.3. Роль идеологии обслуживания в укреплении социального оптимизма и качества жизни.....	129
Глава 8. Перспективы и пути развития сферы обслуживания населения (вместо заключения).....	141
8.1. Формирование сервисного пространства.....	141
8.2. Динамика бизнеса в сервисном пространстве.....	146
8.3. Клиентурный резерв в сервисном пространстве.....	150
8.4. Доверие в укреплении сервисного пространства.....	153
8.5. Самоопределение людей в обновлении сферы обслуживания.....	156
Методические рекомендации по изучению тем, раскрывающих содержание и проблематику обслуживания населения через законы сервисной деятельности.....	168
Рекомендации к главе 1.....	169
Генезис обслуживания населения.....	169
Тестовые задания.....	170
Рекомендации к главе 2.....	171
Обслуживание населения как реализация потребностей социализации.....	171
Рекомендации к главе 3.....	174
Организаторы обслуживания населения.....	174
Рекомендации к главе 4.....	177
Социально-организационные факторы, обеспечивающие обслуживание населения.....	177
Рекомендации к главе 5.....	180
Правовая основа обслуживания населения.....	180
Рекомендации к главе 6.....	182
Сервисная культура обслуживания населения.....	182
Рекомендации к главе 7.....	184
Идеологические основы обслуживания населения.....	184
Рекомендации к главе 8.....	186
Перспективы и пути развития сферы обслуживания населения.....	186
(В виде заключения).....	186