

В.Г. Велединский

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Рекомендовано ФГОУ ВПО

«Российский государственный университет туризма и сервиса»
в качестве **учебника** для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по направлению 230000 «Специальности сервиса»,
и для студентов образовательных учреждений
среднего профессионального образования, обучающихся
по направлениям 100100 «Сервис»,
071400 «Социально-культурная деятельность»



МОСКВА
2010

УДК 64.04(075.8)

ББК 75.81я73

В27

Рецензенты:

Н.Ф. Иванова, заведующая кафедрой социально-культурного сервиса и туризма Санкт-Петербургской академии управления и экономики, канд. ист. наук, проф.,
И.Н. Пашковская, заведующая кафедрой «Социальный менеджмент» Санкт-Петербургского государственного университета сервиса и экономики, д-р пед. наук, проф.,
С.И. Росенко, заведующая кафедрой социальных технологий НГУ им. П.Ф. Лесгафта, д-р соц. наук, проф.

Велединский В.Г.

В27 Сервисная деятельность : учебник / В.Г. Велединский. — М. : КНОРУС, 2010. — 176 с.

ISBN 978-5-406-00222-3

Учебник, подготовленный на кафедре социально-культурного сервиса и туризма Института социологии и управления социальными процессами СПб ГУСЭ, излагает аспект сервисологии, связанный с предоставлением разного рода услуг, — сервисную деятельность. Рассматриваются методологические и теоретические основы формирующейся отрасли научного знания. Прослеживаются основные этапы истории сервиса в России, рассматриваются особенности организаций и учреждений сферы сервиса, требования к персоналу сервисных организаций, взаимодействие персонала с потребителями услуг в процессе продажи и предоставления услуги, перспективные направления совершенствования сферы услуг в современных условиях.

Для студентов, аспирантов и преподавателей вузов, специализирующихся в сфере сервиса.

УДК 64.04(075.8)

ББК 75.81я73

Велединский Валерий Георгиевич

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Санитарно-эпидемиологическое заключение
№ 77.99.60.953.Д.003365.04.09 от 01.04.2009 г.

Изд. № 1660. Подписано в печать 22.10.2009. Формат 60×90/16.

Гарнитура «PetersburgС». Печать офсетная.

Усл. печ. л. 11,0. Уч.-изд. л. 9,8. Тираж 2000 экз. Заказ №

ООО «Издательство КноРус».

129110, Москва, ул. Большая Переяславская, 46, стр. 7.

Тел.: (495) 680-7254, 680-0671, 680-1278.

E-mail: office@knorus.ru <http://www.knorus.ru>

Отпечатано в ОАО «Тульская типография».

300600, г. Тула, проспект Ленина, 109.

© Велединский В.Г., 2010

© ЗАО «МЦФЭР», 2010

© ООО «Издательство КноРус», 2010

ISBN 978-5-406-00222-3

Оглавление

Введение	4
Глава 1. Теоретические основы сервисной деятельности	
1.1. Сфера сервиса: основные понятия	9
1.2. Социальные предпосылки возникновения и история развития сферы сервиса в России.....	20
Контрольные вопросы	32
Тесты.....	32
Глава 2. Организационные основы сервисной деятельности	
2.1. Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования	36
2.2. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг	51
2.3. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение	64
Контрольные вопросы	76
Тесты.....	77
Глава 3. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне	
3.1. Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги	83
3.2. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги	98
3.3. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение.	110
Контрольные вопросы	118
Тесты.....	119
Глава 4. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса	
4.1. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности.	125
4.2. Перспективные направления развития сферы сервиса	139
Контрольные вопросы	152
Тесты.....	153
Заключение	157
Литература	158
Приложение 1. ГОСТ Р 50646-94 Государственный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Термины и определения	162
Приложение 2. ГОСТ Р 50690-2000 Государственный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования	166

Период конца XX — начала XXI века ознаменовался значительными переменами в экономической жизни России. Произошел переход на рельсы рыночной экономики. Новые экономические отношения обусловили изменение правового поля. Научно-технический прогресс привнес в жизнь новые и весьма эффективные технологии. Зримым знаком перемен стало стремительное и динамичное развитие сферы сервиса, изменились место и роль сервисной деятельности в жизни людей. Эти перемены отразились и на сфере образования.

С 1994 г. в перечне специальностей высшего образования Российской Федерации появились специальности группы «Сервис». В 2000 г. первые выпускники с записью в дипломе «специалист по сервису» начали свою трудовую деятельность.

Государственные образовательные стандарты по направлениям профессиональной подготовки (ГОС-2000) обозначили новые приоритеты, повороты и акценты в обучении специалистов, обусловленные изменениями общественных потребностей, особенностями современной социальной практики¹. В учебных планах специальностей группы «Сервис» появились новые дисциплины, среди которых особое место заняла учебная дисциплина «Сервисная деятельность» в силу новизны и значимости для подготовки специалистов сферы сервиса. В данном учебнике предоставлены основные понятия дисциплины «Сервисная деятельность» и рассматриваются с разной степенью полноты наиболее актуальные темы.

Сфера сервиса — динамично развивающаяся область общественных отношений и значительная отрасль современной экономики. Мир услуг бесконечно разнообразен. Поэтому естествен поиск общих положений, которые равно значимы для разных направлений сервиса.

На современном уровне развития представлений о сервисе эти общие положения правомерно рассматривать как сервисологию — теорию и технологию сервиса. Соответствующая этой научной области учебная дисциплина названа «Сервисная деятельность».

С социально-философских позиций сферу сервиса можно определить как целенаправленное социальное взаимодействие субъекта и объекта сервисной деятельности. Комплексно представляемый процесс

¹ Специальность 230500 «Социально-культурный сервис и туризм». Государственный стандарт РФ. М., 2000.

такого взаимодействия (цели, средства, условия, содержание, результаты) есть сервис.

Анализ этого взаимодействия может быть осуществлен на основе различных научных парадигм в зависимости от подхода, характера постановки проблем и способов поиска их решений.

Теория массового обслуживания (раздел прикладной математики, изучающий процессы, связанные с удовлетворением массового спроса на обслуживание какого-либо вида, с учетом случайного характера спроса и обслуживания) поможет правильно организовать производство с целью наибольшего удовлетворения потребителей продукцией сервисного предприятия.

Методологическая база исследования сервисной деятельности включает также концептуально-теоретические принципы, процедуры и методы анализа, свойственные разным предметно-дисциплинарным направлениям. Сложный, многосторонний характер сервисной деятельности обуславливает междисциплинарный характер анализа явления. В зависимости от точки зрения, с которой рассматривается явление, такой анализ опирается на совокупность достижений, постулатов, которые сложились в смежных науках.

Сервисная деятельность есть форма удовлетворения человеческих потребностей. При этом характер удовлетворения потребностей, модель потребления (совокупность повторяющихся способов и форм удовлетворения потребностей различных социальных групп) определяются структурными факторами исторически конкретного общества (организационные формы предприятий, отношения собственности, тип распределения и обмена, механизм выявления и реализации потребностей социальных слоев и групп, уровень развития технологий и т.д.).

Сервисная деятельность есть часть экономической деятельности общества. Тем самым определяются отношения людей в процессе обмена услугами на основе соотношения спроса и предложения, необходимость продвижения услуг, а также поведение потребителей в процессе выбора, приобретения, потребления услуг в зависимости от материальных ресурсов, имеющихся в распоряжении человека, конкретной сервисной организации, общества в целом.

Рассматривая сервисную деятельность как специфический труд, мы учитываем сложность труда, требующую специальной подготовки, наличия у субъекта сервисной деятельности — конструктора, производителя, исполнителя услуги определенных качеств, знаний, умений, навыков и использования специальных средств, создания условий, образующих среду протекания сервисной деятельности.

Подходя к сервисной деятельности как области культуры, имеем в виду ценностные ориентиры и творческий, нестандартный характер

этой деятельности, понятия, установки, условия и особенности, которые вместе составляют культуру сервиса.

При рассмотрении сервисной деятельности как среды межличностного общения она предстает как процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемых потребностями в совместной деятельности на основе моральных норм, принятых в обществе.

Таким образом, анализ сервисного взаимодействия как полиморального явления должен включать:

- основные понятия сферы сервисной деятельности, ее виды, сущность как совокупности процессов научно-практического характера по созданию, распространению и предоставлению услуг;
- особенности субъектно-объектных и субъектно-субъектных отношений в сфере сервиса;
- содержание и исторический характер формирования сервисных взаимодействий;
- представления об организационных формах, о целях, средствах, результатах сервисной деятельности;
- условия и факторы, влияющие на сервисное взаимодействие в контактной зоне;
- социальные нормы и установления, регламентирующие, нормирующие сервисное взаимодействие;
- направления совершенствования сервисной деятельности в современных условиях.

Тем самым определяется круг базовых знаний, необходимых для осуществления сервисной деятельности.

Курс предусматривает практические занятия, формирующие умения и навыки. Специалист должен уметь:

- применять научные знания и практические подходы к разработке (конструированию) конкретной услуги;
- организовать рабочее место и обеспечить процесс продажи и предоставления услуги;
- диагностировать сервисные ситуации и разрешить противоречия и конфликты в соответствии с правовыми нормами в сфере сервисной деятельности;
- формировать благоприятную социально-психологическую среду межличностного общения в процессе сервисной деятельности.

Дисциплина «Сервисная деятельность», имея общую основу для всех сервисных специальностей, должна преподаваться профилированно, с учетом специфики обслуживания: гостиничный сервис, со-

циокультурный сервис, домоведение, туризм, изготовление и ремонт изделий, техники и т.д.

В силу своей новизны, нахождения в процессе становления дисциплина предполагает дальнейшую работу по углублению связей со смежными науками, обеспечивающими сферу сервиса, а также формированию собственного, передающего специфику явления содержания.

Таким образом, можно утверждать, что в теоретическом плане дисциплина «Сервисная деятельность» имеет следующие аспекты:

- социально-философский;
- социально-культурный;
- организационно-управленческий;
- социально-психологический;
- специально-сервисный.

Социально-философский аспект предполагает темы:

- специфика сервисной деятельности как явления;
- место и роль сервисной деятельности в обществе;
- функции сервисной деятельности;
- классификации в сфере сервисной деятельности;
- историческая динамика сервисной деятельности (возникновение, развитие, современные тенденции).

Организационно-управленческий аспект рассматривает:

- цели, задачи, методы управления сервисной деятельностью;
- условия производства, продвижения, реализации услуг;
- правовые взаимоотношения объекта и субъекта сервисной деятельности;
- информационное и кадровое обеспечение сервисной деятельности.

В *социально-культурном аспекте* акцентируются:

- понятие и компоненты культуры сервисной деятельности;
- творческий характер сервисной деятельности;
- эстетика и этика сервисной деятельности;
- культурно развивающее начало сервисной деятельности.

Круг вопросов *социально-психологического аспекта*:

- специфика межличностного общения в сфере сервиса;
- установление и развитие контактов между людьми в процессе продажи и предоставления услуги;
- условия и факторы, влияющие на сервисное взаимодействие;
- психологические особенности и поведение потребителей услуг.

Специально-сервисный аспект устанавливает:

- основания и модели разумной организации обслуживания, изучения качества работы сервисных предприятий, удовле-

творения требований потребителя на основе теории массового обслуживания;

- специфичность труда в рамках сервисной деятельности;
- особенности профессиональной подготовки и требования к личным качествам специалиста сферы сервиса;
- специальные средства и условия, образующие среду сервиса;
- сервисное взаимодействие как коммуникацию.

Указанные аспекты выявляют связи курса со смежными науками и соответствующими учебными дисциплинами.

Особое значение для специальностей 100103 (230500) «Социально-культурный сервис и туризм», 100110 (230600) «Домоведение» имеет социально-культурный аспект сервисной деятельности, раскрывающий, передающий специфику сервисной коммуникации.

Такая коммуникация — культурное по своей сути взаимодействие людей друг с другом, имеющее не чисто технический или информационный, а обязательно *энергетический* характер, предполагающий человеческий контакт, взаимопонимание, дружелюбие, участие.

Сервисная коммуникация осуществляется через последовательные этапы:

- установление человеческого контакта, понимания и общения;
- формирование энергетического канала взаимодействия;
- трансляция определенной информации и воздействия в обе стороны в соответствии с пропускной способностью канала.

Такое понимание содержания и последовательности этапов сервисного взаимодействия делает сервисную коммуникацию категорией методологии сервисной деятельности¹.

В учебном издании излагается система базовых знаний, обязательных для усвоения студентами, обучающимися по специальностям группы «Сервис»: рассматриваются основные понятия курса, прослеживаются основные этапы истории сервиса в России, анализируются особенности организаций и учреждений сферы сервиса, требования к персоналу сервисных организаций и специфика работы с потребителями сферы услуг. Эти вопросы составили содержание первого и второго разделов. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне и перспективные инновации в сфере сервиса представлены в последующих разделах. В приложении даны тексты государственных стандартов, определяющих принципиальные подходы к услугам в сфере социально-культурного сервиса и туризма, и тесты по дисциплине «Сервисная деятельность».

¹ Энциклопедический словарь по культурологии. М., 1997. С. 194.