

Санкт-Петербургский академический
университет



Иванова Н. С.

Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство



П
О
С
О
Б
И

Учебное

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
АКАДЕМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Н. С. Иванова

**СЕРВИСНАЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ:
СЕРВИС
И ГОСТИНИЧНОЕ
ХОЗЯЙСТВО**

Учебное пособие

Санкт-Петербург
2016

УДК 338.46
ББК 65.43
И18

Иванова Н. С.

И18 Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие. — СПб.: Издательство Санкт-Петербургского академического университета, 2016. — 232 с.: ил.

ISBN 978-5-94047-256-8

В учебном пособии представлены содержание и ключевые проблемы сервисной деятельности от теоретических основ до их практического применения. Освещаются вопросы, связанные с зарождением и развитием сферы сервиса как отрасли народного хозяйства, взаимодействием всех участников во время процесса обслуживания. Определены задачи и функции сервисной деятельности в сфере туризма, гостиничного хозяйства и сервиса.

В пособии приводится характеристика новых технологий и инновационных форм обслуживания в социально-культурном сервисе и сфере гостеприимства, уделяется особое внимание подготовке специалистов на основе разных концепций обучения.

Издание рекомендуется студентам, обучающимся по направлениям сервиса, туризма и гостиничного дела, может быть интересно для широкого круга читателей.

УДК 338.46
ББК 65.43

ISBN 978-5-94047-256-8

© Н. С. Иванова, 2016
© САУ, 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	6
Глава 1. Система сервиса и характеристика сервисной деятельности.....	9
1.1. Методологические основы сервисной деятельности....	9
1.2. Назначение, задачи и элементы сервисной деятельности	10
1.3. Современный сервис: принципы и тенденции	13
1.4. Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса.....	14
1.5. Виды сервиса. Фирменный сервис.....	16
1.6. Сервисная организация как субъект хозяйственной деятельности.....	19
Глава 2. Формирование и развитие сервисной деятельности с учетом социально-экономических предпосылок и культурных традиций общества	35
2.1. Формирование и развитие сферы услуг в мире	35
2.2. Формирование и развитие сервиса и сервисной деятельности в гостеприимстве и туризме	37
2.3. Особенности предоставления услуг в России.....	44
2.4. Развитие российского предпринимательства	49
Глава 3. Классификация услуг и особенности их функционирования для удовлетворения запросов потребителей.....	63
3.1. Характеристика и классификация услуг	63
3.2. Нормативно-правовые основы качества гостиничной услуги	69
3.3. Новые и перспективные виды услуг. Услуги гостеприимства и туризма	73
3.4. Производство услуг и обслуживание клиентов как два взаимосвязанных и взаимодополняемых процесса.....	77
3.5. Особенности оценки качества гостиничного обслуживания	80

3.6. Оценка удовлетворенности потребителей качеством услуг	88
Глава 4. Современные технологии в сервисной деятельности	97
4.1. Характеристика инновационных технологий в сервисной деятельности	97
4.2. Инновационный менеджмент на предприятиях сферы сервиса. Клиентоориентированные технологии	102
4.3. Логистика сервиса	108
4.4. Технологии профессиональной подготовки работников для сферы сервиса и туризма	113
Глава 5. Организация сервисной деятельности в гостиничной сфере	122
5.1. Управление процессами обслуживания в гостинице	122
5.2. Сервисная деятельность служб гостиницы	125
5.3. Процесс обслуживания клиентов гостиницы	142
5.4. Корпоративная культура предприятий гостиничного сервиса	147
Глава 6. Профессиональная этика и этикет в гостиничном сервисе	153
6.1. Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны»	153
6.2. Профессиональное поведение и культура общения в гостиничном сервисе	162
6.3. Конфликты, жалобы в гостинично-туристском сервисе и способы разрешения конфликтов	171
6.4. Морально-психологический климат в коллективе	177
6.5. Эстетическая культура гостиничного сервиса	179
Глава 7. Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания	184
7.1. Рыночные отношения в сфере сервиса и удовлетворение человеческих потребностей	184
7.2. Организация сервисного обслуживания в условиях рыночных отношений	190

7.3. Теория и практика сервисной деятельности с учетом различных особенностей обслуживания	196
7.4. Перспективы организации гостиничного сервиса в условиях рыночных отношений	204
Заключение	208
Библиографический список	209
Приложения	212
<i>Приложение 1.</i> Тест «Определение коммуникативных и организаторских способностей»	212
<i>Приложение 2.</i> Тест «Ваш способ реагирования в конфликте» (Кеннет У. Томас).....	217
<i>Приложение 3.</i> Тест «Ведете ли вы за собой людей или являетесь ведомым»	221
<i>Приложение 4.</i> Тест «Приятно ли с вами общаться»	223
<i>Приложение 5.</i> Тест «Умеете ли вы слушать»	224
<i>Приложение 6.</i> Тест «Технологии обслуживания туристов»	225

ВВЕДЕНИЕ

Сервис был и остается сферой, необходимой в качестве средства и способа жизнедеятельности человека и общества. Сфера обслуживания сформировалась как неотъемлемое сопровождение человеческого существования. Так, первые путешественники должны были где-то останавливаться на ночлег и удовлетворять другие элементарные потребности. Люди, занимающиеся различными видами труда, нуждались в отдыхе и восстановлении сил. Для облегчения труда работникам требовалось создание социальной инфраструктуры и на самом рабочем месте.

С начала XXI столетия самой большой проблемой сферы сервиса остается создание и функционирование совершенной организационно-правовой базы как способа государственного обеспечения существования и развития индустрии услуг. В последнее время наблюдается динамичное развитие нормативно-правовых источников, регулирующих процесс сервисной деятельности: изданы постановления Правительства РФ, регламентирующий процесс предоставления гостиничных, туристских услуг, разработаны и утверждены несколько систем классификации гостиниц и других средств размещения, горнолыжных курортов и пляжей, разработано большое количество национальных стандартов туристской индустрии, содержащих нормы, направленные на качественное обслуживание туристов, экскурсантов и клиентов гостиниц.

Вторая проблема — это изучение и удовлетворение разнообразных человеческих потребностей с учетом индивидуального подхода и дифференциации доходов населения. Сфера сервиса предлагает различные методы и формы удовлетворения желаний человека. Развитие новых технологий порождает информационный, электронный, бизнес в индуст-

рии моды и красоты и другие виды бизнеса как новые типы услуг. Максимальное приближение к потребителю достигается с помощью прогрессивных форм обслуживания: бесконтактное обслуживание, с помощью обменных фондов, служба экспресс-ремонта, выездное обслуживание.

Третья проблема касается организации самого процесса обслуживания населения в разных областях народного хозяйства. Работник «контактной зоны» должен уметь применять знания по психологии в своей деятельности. Кроме того трудовая деятельность специалистов по сервису и гостиничному делу включает в себя профессиональную этику, культуру общения, эстетику рабочего места и другие теоретико-практические аспекты сервисной деятельности.

Четвертая проблема является главной для конкурентоспособности сервисных предприятий. Речь идет о качестве и безопасности предоставления услуг и различных путей их совершенствования. Формой удовлетворения человеческих потребностей служит сервисная деятельность, т. е. работа по оказанию услуг. Наиболее полно представленный спектр услуг является условием конкурентоспособности предприятия. Кроме того, сфера сервиса должна быть стимулом для развития материального производства, принцип вторичности для нее не приемлем.

Пятая проблема для сферы сервиса — это подготовка кадров и высококвалифицированного персонала. От ее разрешения зависит дальнейшая судьба очень хрупкой сферы сервисного обслуживания. Функционирование сферы сервиса в новых рыночных отношениях требует иного подхода государственных структур России. В связи с этим интерес представляет «Концепция развития сферы сервиса в Российской Федерации», разработанная Московским государственным университетом сервиса. В ней затрагиваются вопросы: современного состояния рынка услуг, выхода из кризиса, развития профессионального образования для отраслей сферы сервиса в России. Создание интенсивной модели профессионального образования может послужить отправной точкой

для подготовки кадров для современного сервиса, который направлен на реализацию ожиданий потребителей.

Сервисная деятельность — это процесс, подчиняющийся общим закономерностям социального и экономического развития и опирающийся на принципы современного сервиса. Умело организованная сервисная деятельность может стать важной статьей дохода предприятия. Организованный процесс обслуживания в гостинично-туристской сфере выдает в результате конкурентоспособный продукт.

Аспекты сервиса и сервисной деятельности рассмотрены в данном пособии с различных точек зрения и методик изучения.

Учебное пособие будет полезно и рекомендуется для подготовки бакалавров и специалистов в области сервиса, туризма и гостеприимства.

Глава 1

СИСТЕМА СЕРВИСА И ХАРАКТЕРИСТИКА СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1. Методологические основы сервисной деятельности

Методология (*греч.* *methodos* — путь исследования или познания, теория, учение и *logos* — наука) — система принципов и способов организации и построения теоретической и практической деятельности, а также учение об этой системе; совокупность процессов выработки учеными абстрактного образа проблемной ситуации и способов ее решения¹.

Исходя из общего определения понятия методологии можно предложить формулировку методологии анализа сервисной деятельности, приведенной в словаре-справочнике².

Методология анализа сервисной деятельности — система познавательных принципов, теоретических процедур, исследовательских операций, объясняющих сущность, динамику и место сервисной деятельности в общественном производстве, в социальной структуре, в развитии той или иной страны, мира в целом. Это совокупность конкретных аналитических приемов, которые применяются при сборе эмпирических данных о предмете изучения в процессе их обобщения и формулирования выводов.

¹ Словарь общественных наук / авт.-сост.: Е. А. Подольская, Д. Е. Погорельый, В. Д. Лихвар. Ростов н/Д: Феникс, 2006. С. 222.

² Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник / под. ред. Л. П. Воронковой. М.: Аспект Пресс, 2002. С. 179.

Научный анализ сервисной деятельности многоуровневый. На эмпирическом уровне осуществляется сбор данных о сервисной деятельности: ее природа, характер, составные части. Более сложный анализ осуществляется на общетеоретическом уровне: структура, направления и разновидности сервисной деятельности. Теории позволяют рассматривать сервисную деятельность как явление хозяйства, социальных отношений, духовной активности; изучают закономерности ее исторического развития. Все это позволяет выработать методологию анализа сервисной деятельности. Существует еще и прикладной уровень анализа, предполагающий использование научных результатов в практической обслуживающей деятельности. Изучением проблем, связанных с теорией и практикой обслуживания занимается сервисология.

Сервисология — теоретико-прикладное направление научных исследований в сфере обслуживания, предоставления услуг, создания комфорта в местах проживания человека, его отдыха, любительских занятий¹. Сервисология формируется как междисциплинарная область исследования. Труд в сфере сервиса (от англ. Service — служба, обслуживание) отличается от труда в промышленности или сельском хозяйстве. Характер сервисного труда многоплановый, так как затрагивает и производственную, и непроизводственную сферы и все аспекты жизнедеятельности общества.

1.2. Назначение, задачи и элементы сервисной деятельности

Коренное изменение социальной и экономической жизни нашей страны переориентирует сферу обслуживания на интересы потребителей с тем, чтобы свое свободное время они могли посвятить реализации духовных и материальных потребностей. Из табл. 1 видно, что ранее это приходилось де-

¹ Там же. С. 254.

лать в рабочее время (по данным журнала «Наука и жизнь», 1989 г., № 1). Госкомстат сообщает, что по расчетам потери рабочего времени, связанные со сферой обслуживания в целом за год, составили 14 млн человеко-дней, и это равнозначно ежедневному отвлечению от работы около 60 тыс. человек. Следовательно, удовлетворение растущих потребностей клиентов в разнообразных услугах на высоком культурном уровне (без очередей и других трудностей) — главная задача современной сферы сервиса и каждого ее предприятия. А реализовывать эту задачу и призвана сервисная деятельность. Поэтому сервисная деятельность является формой удовлетворения потребностей человека и общества.

Таблица 1

**Потери рабочего времени у работающих,
связанные с получением услуг в I полугодии 1987 г.
(в среднем на 100 работающих, по материалам опроса
103 тыс. работающих)**

	Число случаев ухода с работы	Отсутствие в среднем на один случай ухода (час.-мин.)
На промтоварные магазины	2	0-47
На пошив и ремонт одежды	32	0-51
На пошив и ремонт обуви	8	0-45
На ремонт теле- и радиоаппаратуры	25	1-48
На ремонт бытовых приборов	30	1-27
На транспортные услуги	14	1-24
На ЖЭКи, Советы народных депутатов	19	1-16
На парикмахерские	2	1-01
На медицинское обслуживание	39	0-59

Главная задача сервисной деятельности — сделать обслуживание сервисным.

Сервисное обслуживание — совокупность различных видов действий и функций всех подсистем предприятия, обеспечивающих связь «предприятие — потребитель» в разрезе каждого материального и информационного потока по показателям номенклатуры, качества, количества, цены, места и времени поставляемой продукции в соответствии с требованиями рынка¹. Для осуществления этих действий и функций следует решить ряд задач.

Основные задачи сервисной деятельности:

- 1) разработка сервисной политики организации, отражающей специфику деятельности отрасли сферы сервиса;
- 2) создание условий для реализации активной деятельности организации по обслуживанию потребителей;
- 3) постоянное отслеживание профессиональной деятельности работников, формирование способов повышения квалификации;
- 4) внедрение новых технологий в сервисную деятельность конкретной организации сферы сервиса и туризма.

Выполнение этих задач определяет и структурирует сервисную деятельность на предприятии в зависимости от отрасли сферы сервиса. Структурные элементы подвижны, но «стандартный» набор включает в себя:

Основные элементы сервисной деятельности:

- 1) подготовка изделия или услуги для передачи покупателю (клиенту);
- 2) широкий спектр профилактических мер и осмотров;
- 3) предоставление услуг на безвозмездной основе и по контракту;
- 4) устранение дефектов, выявившихся в процессе эксплуатации изделия или услуги;
- 5) обучение и консультирование клиента по поводу правильной и разумной эксплуатации изделия или услуги;

¹ Там же. С. 195.

- 6) снабжение клиента необходимой технической документацией;
- 7) другие деловые отношения в зависимости от специфики сферы.

1.3. Современный сервис: принципы и тенденции

Сервисная деятельность является составной частью системы сервиса.

Сервис — система обеспечения, позволяющая потребителю (клиенту, покупателю):

- 1) выбрать для себя оптимальный вариант изделия или услуги;
- 2) экономически выгодно эксплуатировать его в течение разумно обусловленного срока;
- 3) получить от этого психологическое, эстетическое и социальное удовлетворение.

Система обеспечения базируется на принципах современного сервиса.

Принципы современного сервиса:

- 1) обязательность обеспечения изделия или основной услуги сопутствующими услугами;
- 2) необязательность использования этих услуг потребителем;
- 3) диапазон сервисных мероприятий. От минимума до максимума целесообразности;
- 4) удобство сервиса (для потребителя);
- 5) соответствие технологии сервиса производственному уровню изготовления изделия или услуги за счет оригинальных технических решений;
- 6) информационный отклик сервиса для фирмы;
- 7) разумная ценовая политика в сфере сервиса;
- 8) гарантированное обслуживание.

Тенденции современного сервиса:

- 1) повышение требований к квалификации специалиста по обслуживанию. Современные потребители требуют индивидуального подхода. Они хотят платить за каждый элемент обслуживания и самостоятельно выбирать сервисные фирмы;
- 2) необходимость модернизации производственного аппарата. Ставка делается на надежное, легко адаптируемое, автономное, одноразовое оборудование;
- 3) повышение требований к качеству обслуживания вследствие изменения отношений между производителем и потребителем;
- 4) истощение источников естественных ресурсов и возрастание роли вторичных;
- 5) тенденция к самообслуживанию;
- 6) процесс активного инвестирования в инфраструктурные отрасли (обслуживающие основное производство и жизнь людей), который называется сервисизацией экономики. Обусловлен этот процесс ростом доходов, расширением потребностей в кредитных ресурсах, ускорением темпов научно-технического прогресса и поиском ресурсосберегающих технологий в сфере производства и реализации продукта. Сервисизация экономики стимулирует крупные предприятия создавать собственные внутрифирменные блоки обслуживания. При этом средним и мелким предприятиям выгоднее использовать услуги специализированных фирм по обслуживанию, закупать у них продукты обслуживания.

1.4. Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса

Для того чтобы сервисная деятельность предприятия не считалась посторонней и маловажной, необходима правильная сервисная политика, т. е. комплекс мероприятий, дей-

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Итак, сфера сервиса представляет собой быстро растущую отрасль экономики. Главное ее направление — переориентация системы сервиса на интересы потребителя и общества с целью удовлетворения их потребностей. Формой удовлетворения потребностей становится сервисная деятельность предприятий сферы услуг, стержнем которой являются: свобода действий, заинтересованность в высококлассном предоставлении услуг, ответственность за конечный продукт, финансово-экономическая база, информационная составляющая.

При создании учебного пособия были изучены и использованы теоретические и методологические основы сервисной деятельности отечественных и зарубежных авторов. Подробно рассмотрены технологии обслуживания в гостинично-туристской индустрии. При фиксации социально-исторических фактов были использованы словарные и справочные источники по истории сервиса и туризма. При формировании учебного блока по подготовке кадров для гостинично-туристской сферы были изучены: а) концепции о развитии сферы сервиса, о развитии туристской сферы; б) различные модели личностно-профессиональной направленности для формирования будущих профессионалов сферы гостеприимства.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. О техническом регулировании: Федеральный закон от 22.12.2002 г. № 184-ФЗ.

2. ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

3. ГОСТ Р 51185-2008. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

4. ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению Термины и определения.

5. ГОСТ Р 50644-2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.

6. ГОСТ Р 53423-2009. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.

7. ГОСТ Р 53998-2010. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.

8. ГОСТР 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества».

9. *Аванесова Г. А.* Сервисная деятельность. М.: Аспект Пресс, 2007. 320 с.

10. *Балашова Е. А.* Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса: учеб. пособие. М., 2008. 176 с.

11. *Белова Т. А., Данилин В. Н.* Технология и организация производства продукции и услуг: учеб. пособие. М.: КноРус; Проспект, 2010. 240 с.

12. *Власова Т. И., Шарухин А. П., Данилова М. М.* Профессиональное и деловое общение в сфере туризма. М.: Академия, 2007. 256 с.

13. *Гукова О. Н., Петрова А. М.* Организация предприятий сервиса: практикум. М.: ИНФРА-М, 2010. 384 с. (Профессиональное образование.)

14. *Дауни. М.* Эффективный коучинг: уроки тренера коучей / пер. с англ. М., 2005. 288 с.
15. *Джанджугазова Е. А.* Маркетинг в индустрии гостеприимства. М., 2006. 224 с.
16. *Жуков А. А., Загорин Н. Д.* Инновационные аспекты управленческой деятельности на предприятиях сферы туризма. СПб.: Д.А.Р.К., 2006. 224 с.
17. *Зайцева Н. А.* Менеджмент в социально-культурной сфере и туризме, М., 2007. 240 с.
18. *Зеер Э. Ф.* Психология профессионального образования: учеб. пособие. М.: Академия, 2009. 384 с.
19. *Зорин И. В., Зорин А. И.* Профессиональное образование и карьера в туризме: учебник. М.: Советский спорт, 2005. 528 с.
20. *Зорин И. В., Каверина Т. П., Квартальнов В. А.* Туризм как вид деятельности. М.: ИНФРА-М, 2006. 288 с.
21. *Иванова Н. С.* Сервисная деятельность: [электронный ресурс]. СПбАУЭ, 2009.
22. *Инновационный менеджмент: учеб. пособие / С. П. Коноплев.* М., 2007. 128 с.
23. *Коноплева Н. А.* Сервисология. Человек и его потребности. М.: Флинта; МПСИ, 2008. 248 с.
24. *Корпоративная культура и управление изменениями / пер. А. Лисицына.* М.: Юнайтед Пресс, 2007. 182 с.
25. *Краковская В. К., Карнаухова Т. А.* Сервисная деятельность. М.: МарТ, 2006. 256 с.
26. *Краковская, Т. А.* Сервисная деятельность: учеб. пособие для вузов / Т. А. Краковская, В. К. Карнаухова; ред. Ю. М. Краковский. 3-е изд., испр. и доп. Ростов н/Д: МарТ, 2010. 254 с.
27. *Кузнецова Т. Е.* Обучение персонала организаций с использованием технологии коучинга // Экономика и управление. 2007. № 4.
28. *Лесник А. Л.* Функционирование гостиничных комплексов крупнейших городов Европы. М.: Дело и сервис, 2003. 546 с.

29. Логистика / Б. А. Аникин [и др.]. М.: ИНФРА-М, 2008. 368 с.

30. *Маслов Е. В.* Управление персоналом предприятия. М.: Академия, 2006. 170 с.

31. *Рогачев А. Ф.* Гостиничные цепи, как фактор повышения конкурентоспособности гостиничного хозяйства // Региональный потребительский рынок: проблемы и перспективы развития: сборник материалов Международной научно-практической конференции / под ред. И. В. Скопиной. Киров: Изд-во ВятГУ, 2003. С. 122–125.

32. *Рогачев А. Ф., Скопина И. В.* Повышение конкурентоспособности гостиничного бизнеса в рыночных условиях // Маркетинг в России и за рубежом. 2004. № 5.

33. *Романович Ж. А., Калачев С. Л.* Сервисная деятельность: учебник. М.: Дашков и К, 2009. 284 с.

34. Сервисная деятельность: учеб. пособие / В. Романович. СПб.: Питер, 2006. 156 с.

35. Словарь общественных наук / авт.-сост.: Е. А. Подольская, Д. Е. Погорелый, В. Д. Лихвар. Ростов н/Д: Феникс, 2006.

36. *Скобкин С. С.* Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие для вузов: рекомендовано методсоветом по направлению / С. С. Скобкин. М.: Магистр, 2010. 496 с.

37. *Соловьев Э. Я.* Современный этикет. Деловой протокол. М.: Ось-89, 2010. 208 с.

38. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник / под. ред. Л. П. Воронковой. М.: Аспект Пресс, 2002. 179 с.

39. *Уокер Дж. Р.* Введение в гостеприимство. М.: Юнити-Дана, 2008. 736 с.

40. *Федцов В. Г.* Культура гостинично-туристского сервиса. Ростов н/Д: Феникс, 2008. 512 с.

41. *Федцов В. Г., Федцов В. В.* Предпринимательство: сфера сервиса: учеб. пособие, М.: Дашков и К, 2005. 210 с.

42. *Фуколова Ю.* Инженеры обслуживания // Секрет Фирмы. 2008. № 18.

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
АКАДЕМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Нина Сергеевна Иванова

**Сервисная деятельность:
сервис и гостиничное
ХОЗЯЙСТВО**

Учебное пособие

Заведующий редакцией научной и учебно-методической
литературы Издательства САУ
А. В. Блажко

Подписано в печать 11.05.2016 г.
Формат 60×84¹/₈. Уч.-изд. л. 11,02. Усл. печ. л. 13,72.
Гарнитура SchoolBook. Бумага офсетная. Заказ № 073.
Тираж 600 экз.

Издательство Санкт-Петербургского
академического университета
198103, Санкт-Петербург, Лермонтовский пр., д. 44, лит. А
(812)448-82-50
E-mail: izdat-ime@spbume.ru, izdat-ime@yandex.ru

Отпечатано в типографии ООО «РАЙТ ПРИНТ ГРУПП»
198095, Санкт-Петербург, ул. Розенштейна, д. 21



ИВАНОВА **Нина Сергеевна** — старший преподаватель кафедры предпринимательства и туризма Санкт-Петербургского академического университета, магистр образования.

Сфера научных интересов: проблемы подготовки кадров для сферы сервиса и туризма, инновационные методики обучения в образовательном процессе.

Автор ряда учебных пособий и статей в научно-практических сборниках.

В учебном пособии представлены содержание и ключевые проблемы сервисной деятельности от теоретических основ до их практического применения. Освещаются вопросы, связанные с зарождением и развитием сферы сервиса как отрасли народного хозяйства, взаимодействием всех участников во время процесса обслуживания. Определены задачи и функции сервисной деятельности в сфере туризма, гостиничного хозяйства и сервиса.

В пособии приводится характеристика новых технологий и инновационных форм обслуживания в социально-культурном сервисе и сфере гостеприимства, уделяется особое внимание подготовке специалистов на основе разных концепций обучения.

Издание рекомендуется студентам, обучающимся по направлениям сервиса, туризма и гостиничного дела, может быть интересно для широкого круга читателей.

