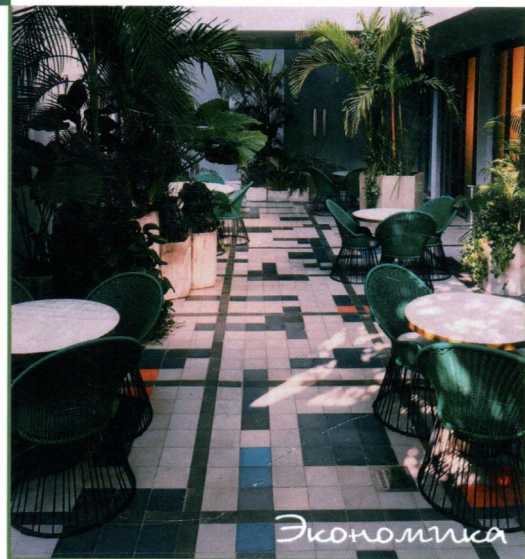


НАУЧНАЯ МЫСЛЬ



*В.В. Груздева, Г.В. Груздев,
Ю.С. Ключева, В.В. Конова*

РАЗВИТИЕ СФЕРЫ УСЛУГ НА ОСНОВЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА



НАУЧНАЯ МЫСЛЬ

СЕРИЯ ОСНОВАНА В 2008 ГОДУ

В.В. ГРУЗДЕВА

Г.В. ГРУЗДЕВ

Ю.С. КЛЮЕВА

В.В. КОНОВА

**РАЗВИТИЕ СФЕРЫ УСЛУГ
НА ОСНОВЕ
КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО
ПОДХОДА**

МОНОГРАФИЯ

znanium.com

электронно-библиотечная система

Москва
ИНФРА-М
2023

УДК 338.48(075.4)

ББК 65.433

Г90

Рецензент:

Козлов В.Д., доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры товароведения, сервиса и управления качеством Института пищевых технологий и дизайна — филиала Нижегородского государственного инженерно-экономического университета

Груздева В.В.

Г90

Развитие сферы услуг на основе клиентоориентированного подхода : монография / В.В. Груздева, Г.В. Груздев, Ю.С. Ключева, В.В. Конова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 172 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1977989.

ISBN 978-5-16-018322-0 (print)

ISBN 978-5-16-111336-3 (online)

В монографии использование цивилизационной парадигмы анализа экономических процессов и явлений позволяет актуально рассмотреть специфику функционирования сферы гостеприимства в условиях становления информационной экономики. Раскрываются особенности клиентоориентированного подхода в его институциональном и динамическом измерениях. Особое внимание уделяется инклюзивным технологиям в сфере гостеприимства.

Представлен результат анализа особенностей становления институциональной модели гостиничного бизнеса в Нижегородском регионе. На основе системного подхода рассматривается весь процесс функционирования предприятия гостеприимства с позиций структурно-функциональной динамики. Особое внимание уделяется анализу формирования корпоративной культуры гостинично-ресторанных комплексов в современных условиях.

Предназначена для научных работников, преподавателей, студентов, обучающихся по направлениям подготовки высшего образования 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм» и 43.03.03 «Гостиничное дело», а также для всех, кто интересуется проблемами развития сферы услуг в условиях становления информационно-кибернетической цивилизации.

УДК 338.48(075.4)

ББК 65.433

ISBN 978-5-16-018322-0 (print)

ISBN 978-5-16-111336-3 (online)

© Груздева В.В., Груздев Г.В.,
Ключева Ю.С., Конова В.В., 2023

Оглавление

Авторский коллектив.....	3
Введение	4
Глава 1. СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕНДЫ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДИНАМИКИ	6
1.1. Цивилизационная парадигма анализа современных социально-экономических процессов	6
1.2. Трансформация сферы услуг в условиях современной цивилизационной динамики.....	17
Глава 2. ОСОБЕННОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СФЕРЫ ГОСТЕПРИИМСТВА НА ОСНОВЕ КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОГО ПОДХОДА В УСЛОВИЯХ СТАНОВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОЙ ЭКОНОМИКИ	33
2.1. Уточнение и систематизация категорий сервиса и клиентоориентированности.....	33
2.2. Предпосылки формирования клиентоориентированности в сфере гостеприимства	49
2.3. Специфика клиентоориентированности гостиничного бизнеса в условиях становления информационной экономики	62
2.4. Инклюзивные технологии в сфере гостеприимства	79
Глава 3. ОСОБЕННОСТИ СТАНОВЛЕНИЯ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЙ МОДЕЛИ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА В НИЖЕГОРОДСКОМ РЕГИОНЕ.....	94
3.1. Модель управления предприятиями сферы гостиничных услуг на основе клиентоориентированного подхода.....	94
3.2. Командный подход в контексте клиентоориентированной модели обслуживания в гостиничном комплексе	111
3.3. Особенности формирования корпоративной культуры гостинично-ресторанных комплексов в современных условиях.....	117
3.4. Обучение сотрудников клиентоориентированному подходу	134
Заключение.....	146
Список использованной литературы	149
Приложения.....	160