

СОДЕРЖАНИЕ

ПРОЛОГ.....	5
ГЛАВА I.	
Дзен. Основы гармонии.....	9
ГЛАВА II.	
Офис. Кайдзен, поиск ответов на вопросы	15
ГЛАВА III.	
Рёкан. Обучение на практике	31
ГЛАВА IV.	
Онсен. Учимся видеть	37
ГЛАВА V.	
Кухня. Секреты мастерства	45

ДЕЙСТВУЮЩИЕ ЛИЦА



Автор – сервисолог, путешественник, исследователь в области гостеприимства, этикета и японской культуры



Г-н Ниппон-сан (日本) – управляющий сетью национальных компаний, сенсей в области кайдзен технологий, мастер кеокусинкай 3 дан



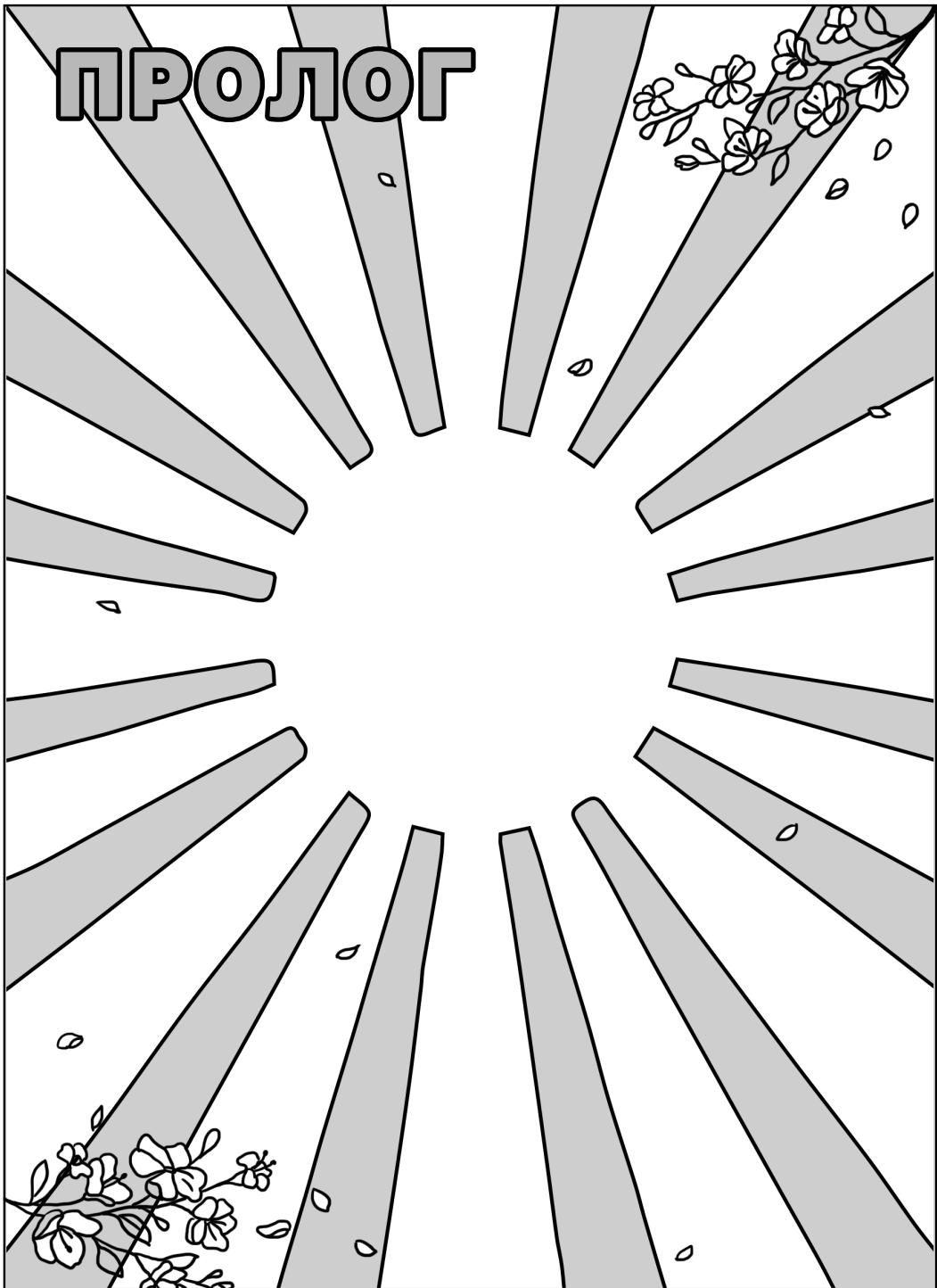
Г-жа Аймико-сан (愛) – служащая-накан, восточная красавица, обожает аниме и мангу, немножко художник (яп. мангака)



Г-н Табеномо-сан (食べ物) – шеф-повар, высококлассный специалист своего дела, лауреат национальных кулинарных конкурсов



ПРОЛОГ



[Купить книгу на сайте kniga.biz.ua >>>](http://kniga.biz.ua)



Здравствуйте, или, как говорят в Японии, «Конничива! Дорогие читатели, у вас в руках моя книга и моя сокровенная мечта, которой я хотел бы поделиться с вами. Она не простая: во-первых, это комикс, во-вторых, комикс обучающий, и в-третьих, комикс о японской философии «кайдзэн» в сфере услуг. Давайте разберемся по порядку. Комиксы начинаются!

Итак, сфера услуг в сегодняшнем мире многогранна и разнородна.



А еще она специфична:

- Услугу нельзя сохранить.
- Сегодня услуга оказана на отлично, на завтра — жалобы и претензии.
- То посетитель радуется услуге, то он к ней равнодушен.

И многое, многое другое.



Очередь, хамство, бюрократизм, неудовлетворенность работой и жизнью...

К сожалению, наша реальность сегодня — **«низкая производительность и отсутствие инноваций»**.



И еще, состояние «Мы НЕ ЯПОНЦЫ».

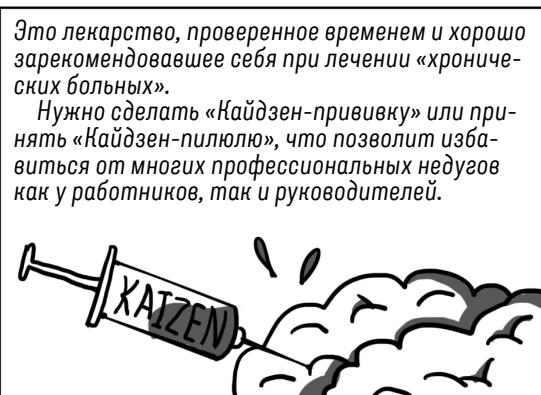


А что насчет русского гостеприимства?
Сервис, ау!



В поисках «русской бескорыстной душевности».





Но как доступно донести эту информацию всем, от мала до велика?



А там — взрыв мозга и море информации! Японская культура:

