



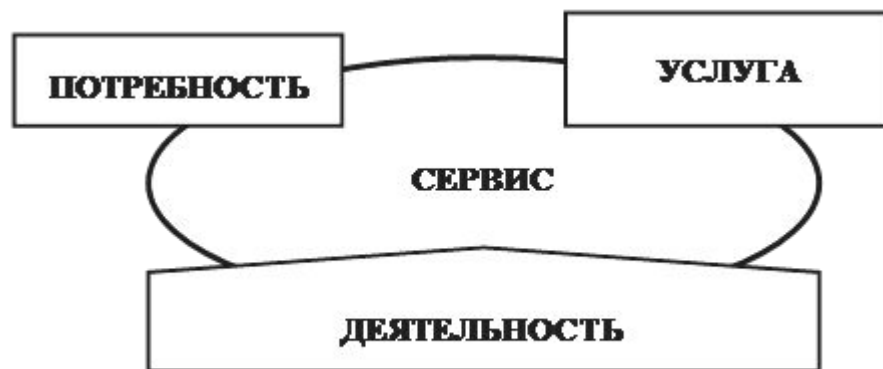
# ТЕМА 1. СЕРВИСОЛОГИЯ. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

## Сервисная деятельность



# 1. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ФОРМА УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЧЕЛОВЕКА. СОЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ

- Производство экономических (ограниченных) благ делится на две сферы – *сферу материального производства* и *сферу услуг*.
- Структура потребности содержит два главных компонента – *объективный* и *субъективный*.



**Услуга** - результат взаимодействия поставщика и заказчика и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребности заказчика.

**Сервис** – это системный набор сложно организованных и взаимоувязанных действий, направленных на предоставление услуг в системе согласованных условий.



## 2. СТРУКТУРА СФЕРЫ УСЛУГ И КЛАССИФИКАЦИЯ ТИПОВ И ВИДОВ УСЛУГ

### ▣ **Функции сферы услуг:**

- ▣ экономические;
- ▣ социальные.

**Сервис (сервисная деятельность)** – это работа по оказанию услуг, т.е. по удовлетворению чьих-либо потребностей.

**Сервис** представляет собой **вид предпринимательской деятельности** по оказанию различных услуг и реализации, сопутствующих им материальных товаров, обеспечивающих удовлетворение одновременно несколько потребностей и желаний клиентов.

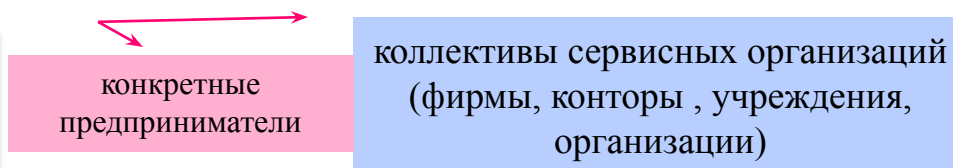
*Сервисная деятельность реализуется специализированными структурами обслуживания, которые выступают ее **субъектами**.*

▣ **Основная цель функционирования коммерческих организаций – извлечение прибыли.**

**Потребитель** – физическое лицо, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары, работы услуги исключительно для личных целей, не связанных с извлечением прибыли.

**Провайдер** (англ. *provider* - поставщик) - поставщик услуг.

**Продуцент** (лат. *producens* - производящий) - производитель услуг.



### ▣ **Классификация ОП форм предприятия**

#### **1. По действующему законодательству:**

- государственное предприятие;
- частное предприятие;
- товарищество;
- общество.

#### **2. По организационно-правовой форме:**

- коммерческие;
- некоммерческие.



## 2. СТРУКТУРА СФЕРЫ УСЛУГ И КЛАССИФИКАЦИЯ ТИПОВ И ВИДОВ УСЛУГ

### □ Классификация сферы услуг:

- *производство материальных услуг;*
- *производство нематериальных услуг.*

### □ Классификация сферы услуг (*Подход Дугласа Норта*):

- *трансформационный сектор;*
- *транзакционный сектор.*

### □ ТИПЫ УСЛУГ:

1. *Производственные* - инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования.
2. *Распределительные* - торговля, транспорт, связь.
3. *Профессиональные* - банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные.
4. *Потребительские* - массовые услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением.
5. *Общественные* - телевидение, радио, образование, культура.



### 3. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПОТРЕБНОСТЕЙ

- ▣ **Потребность** – отражение в сознании человека необходимости получения чего-то жизненно важного, побуждающего его к активной целенаправленной деятельности по преодолению состояния неудовлетворенности.
- ▣ **Общественные потребности** – потребности, возникающие в процессе развития общества в целом, социально-экономических групп населения и отдельных его членов.



Пирамида потребностей Маслоу



## 4. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ КОНТАКТНОЙ ЗОНЫ

- **Контактная зона** (зона видимости) – общая сфера, окружающая заказчиков (клиентов) в период нахождения их на предприятии сервиса.

Коммуникативное воздействие

Коммуникация

Интерактивная сторона

Перцептивность общения



Общение

Вербальное

Невербальное





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

P.S. Не забудь пройти тест!

