

Лекция №1

Основные понятия и сущность сервисной деятельности



Основные вопросы

- ✓ **Цель и основные задачи дисциплины**
- ✓ **Этапы становления и развития сервисной деятельности**
- ✓ **Терминология**
- ✓ **Классификация и характеристика потребностей человека в услугах и сервисном обслуживании**
- ✓ **Ориентация на потребителя**



Цель дисциплины – формирование базовой системы знаний в области современного рынка услуг, формирование комплексного представления о задачах, направлениях и методах сервисной деятельности, понимание основных и перспективных направлений ее развития.

Задачи дисциплины

- ✓ **Изучение особенностей сервисной услуги**
- ✓ **Ознакомление с принципами организации сервисной деятельности, показателями качества услуг и обслуживания**
- ✓ **Освоение форм и методов осуществления процесса обслуживания потребителей**
- ✓ **Формирование знаний о прогрессивных сервисных технологиях**
- ✓ **Выявление оптимальных условий, при которых процесс сервисного взаимодействия будет наиболее эффективным**

ЭТАПЫ СТАНОВЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

| Линии сравнения | Традиционное (аграрное)  | Индустриальное (промышленное)  | Постиндустриальное (информационное)  |
|---------------------|--|---|--|
| Фактор производства | земля | капитал | Знания, информация |
| Тип производства | Ручной труд | Машинный, механизированный труд | Автоматизированный, компьютеризированный процесс |
| Характер труда | Индивидуальный труд | Стандартная деятельность | Творческое начало |
| Занятость населения | Сельское хозяйство | промышленность | Сфера услуг |
| Соц.структура | Сословия, классы, коллективизм. | Классы, подвижность соц.структур | Стирание классов, проф.деление |
| Воздействие | Неконтролируемое | Неконтролируемое | Контролируемое |

Услуги играют важную роль в любом обществе.

В доиндустриальных условиях это, главным образом, домашние или личные услуги.

Промышленность либо еще не возникла, либо давала работу намного меньшему числу людей, чем сельское хозяйство.

Именно домашняя прислуга занимала основное место в сфере услуг.



Господин — это лодка, а слуги — вода:

вода лодку на себе держит, а может и опрокинуть.

Японская пословица

В индустриальном обществе развитие промышленности привело к резкому сокращению численности домашней прислуги...

- ✓ Главная задача экономики в эту эпоху - массовое производство товаров.
- ✓ Скрытая роль служанки в домашнем хозяйстве переходит к женщине.
- ✓ Многочисленные услуги передаются мелким фирмам и независимым частным предпринимателям.



Вывод : В индустриальном обществе услуги - это вспомогательная по отношению к производству деятельность.

Переход от индустриального общества к постиндустриальному включает в себя три последовательных этапа развития сервисной деятельности.

На первом этапе - развитие промышленности приводит к распространению преимущественно транспортных услуг и вообще услуг, связанных с движением товаров.

На втором этапе в условиях массового потребления благ начинается рост сферы распределения, финансовых услуг, операций с недвижимостью и страхования.

На третьем этапе - начинает снижаться доля семейного дохода, расходуемая на питание. Высвободившиеся средства население использует сначала на приобретение товаров длительного пользования, а затем - на предметы роскоши, отдых и досуг.

Главные отличительные черты постиндустриального общества от индустриального :

- ✓ **очень высокая производительность труда;**
- ✓ **высокое качество жизни;**
- ✓ **преобладающий сектор инновационной экономики с высокими технологиями.**

Постиндустриальное общество - общество, в экономике которого преобладает инновационный сектор экономики с высокопроизводительной промышленностью, индустрией знаний, с высокой долей в ВВП высококачественных и инновационных услуг, с конкуренцией во всех видах экономической и иной деятельности, а также более высокой долей населения, занятого в сфере услуг, нежели в промышленном производстве.

Доля услуг в мировом ВВП (по данным Всемирного банка)

- ✓ 69 % - в среднем в мире
- ✓ 47 % - в странах с низким доходом
- ✓ 73 % - в странах с высоким доходом

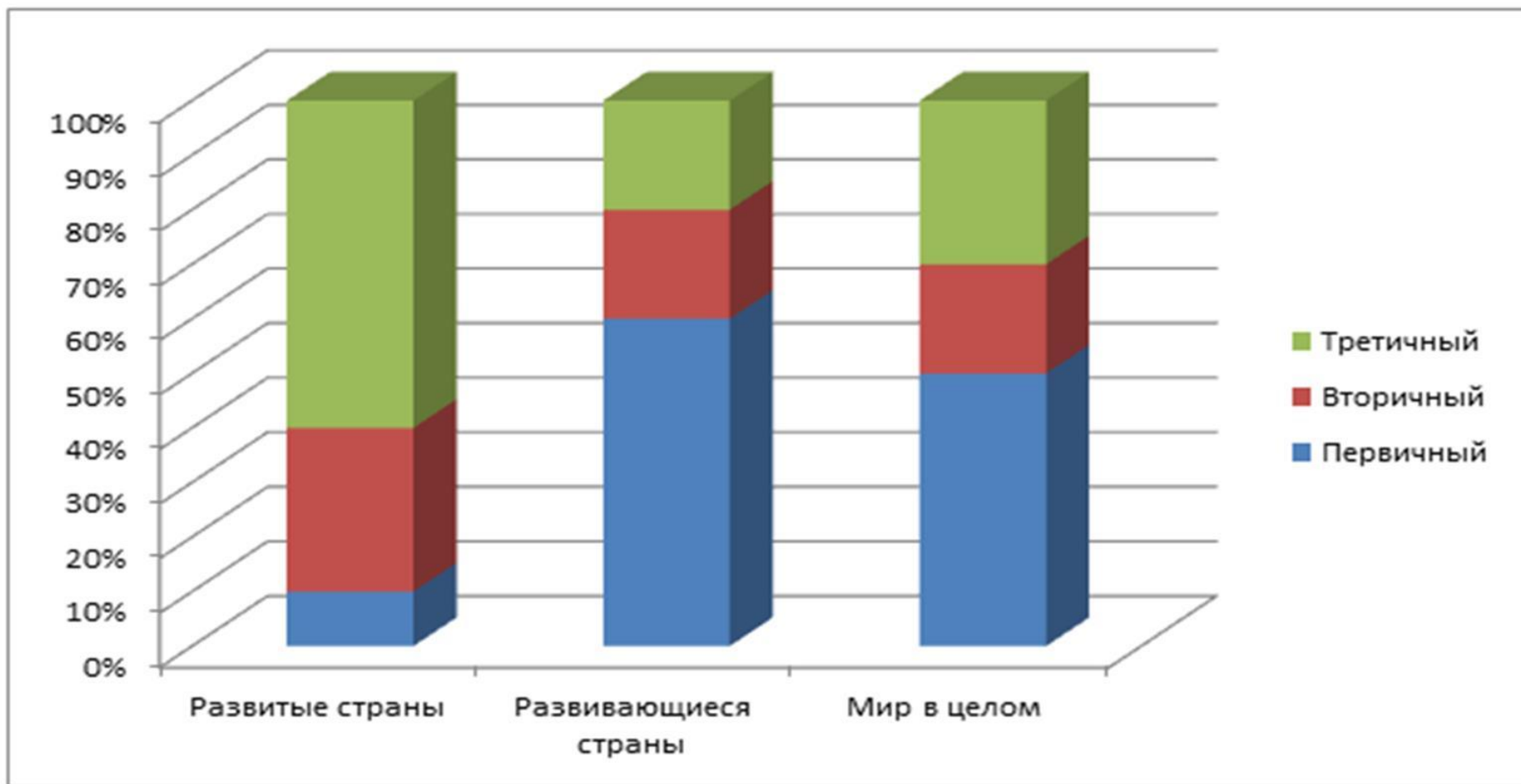


В настоящее время страна не может быть причислена к развитым странам мира, если в ее сфере услуг создается меньше 60% ВВП

ВВП - макроэкономический показатель, отражающий рыночную стоимость всех конечных товаров и услуг (то есть предназначенных для непосредственного употребления), произведённых за год во всех отраслях экономики на территории государства для потребления, экспорта и накопления.

Возвратимся к основным этапам развития общества...

Каждая из трех стадий (доиндустриальная, индустриальная и постиндустриальная) характерна определенным типом хозяйственного уклада (первичным, вторичным или третичным)



| Структура ВВП России | | | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Отрасль | годы | | | |
| | 1991 | 2002 | 2010 | 2017 |
| Промышленность | 39 | 28 | 29 | 29 |
| Строительство | 10 | 7 | 6 | 7 |
| Сельское и лесное хозяйство | 14 | 6 | 4 | 4 |
| Услуги | 37 | 59 | 61 | 60 |
| ВСЕГО в % | 100 | 100 | 100 | 100 |

Структура ВВП России изменилась после 1991 года довольно значительно, если в последний год существования СССР 39% ВВП приходилось на промышленность, то в 2017 только 29%, сокращение на 10%, строительство «просело» за тот же период на 3% и сейчас составляет 7%, сельское хозяйство сократилось катастрофически в 3 раза и от былых 14% осталось только 4%, при этом сфера услуг выросла почти в 2 раза и сейчас составляет 60% от ВВП, хотя при СССР этот показатель был равен 37%, рост на 23%.

Структура сферы услуг, (без учета торговых услуг) включает в себя 10 основных направлений:

- ✓ Жилищно-коммунальные услуги – 26.9%
- ✓ Транспортные услуги – 18.6%
- ✓ Услуги связи – 17%
- ✓ Бытовые услуги – 10.8%
- ✓ Услуги здравоохранения – 7.8%
- ✓ Услуги системы образования – 6.5%
- ✓ Гостиничные и туристические услуги – 4.4%
- ✓ Услуги культуры, а также физической культуры и спорта – 2.1%
- ✓ Услуги правового характера – 1.3%
- ✓ Социальные услуги инвалидам и пожилым людям – 0.3%
- ✓ Другие услуги – 4.3%



Из общего числа занятых в сфере услуг больше всего приходится на торговлю 24,6% от всех занятых в этой отрасли экономики.

Второе место занимают услуги транспорта и связи, здесь в общем работают 15,3% трудящихся в отрасли.

На третьем месте услуги системы образования – около 13,8% работающих в сфере услуг.

**В целом по сегментам в сфере услуг
средняя заработная плата распределена следующим образом:**

1. Финансовые услуги
2. Государственное управление и социальное страхование
3. Транспорт и связь
4. Операции с недвижимым имуществом
5. Жилищно-коммунальные услуги
6. здравоохранение
7. Система образования
8. Гостиничные услуги и рестораны



«Определяйте значения слов. Тем самым вы избавите мир от половины его заблуждений ! »

Р. Декарт

Сервисная деятельность — это вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг.

Реализация сервиса осуществляется через сферу услуг с ее наиболее развитым компонентом - **сферой обслуживания**.

Сфера обслуживания населения — совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению.

Обслуживание — деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

Полезный эффект от услуги — это совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека.

Результатом услуги является восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств товара, создание по заказу нового изделия, перемещение, создание условий потребления, обеспечение или поддержание здоровья, духовное или физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства.

Идеальная услуга — это абстрактная, теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности. Она включает правила обслуживания населения, стандарты качества, технологию оказания услуги.

Реальная услуга — это конкретные материальные действия, направленные на удовлетворение потребностей потребителя. Эти услуги индивидуализированы по исполнителям, потребителям, конкретным условиям их оказания.

Если угождаешь, угождай каждому по-своему

Услуга - работа (совокупность мероприятий), выполняемая для удовлетворения нужд и потребностей клиентов, обладающая законченностью и имеющая определенную стоимость.



Основное и принципиальное отличие услуги от товара ...

Товар есть материализованный и отчужденный от производителя результат труда. Процесс доведения товара до потребителя осуществляется посредством стандартного набора процедур (передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа).

При производстве же **услуг** отсутствуют стадии «хранение» и «продажа» (фактически производство услуги совмещено с ее потреблением).

Отличительные особенности услуг



- 1) **Неосвязаемость**, то есть их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в осязаемой форме до завершения процесса его обслуживания. Хотя для производства слуг, как правило, необходимы материальные ресурсы, оборудование.
- 2) **Услуги нельзя хранить**, то есть процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса.
- 3) **Оказание услуг - это деятельность**, поэтому услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит.
- 4) **Изменчивость по своим качествам**, поскольку они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

«Пирамида потребностей» А. Маслоу



Абрахам Маслоу (1908-1970)

Удовлетворение потребностей, расположенных внизу иерархии, делает возможным осознание потребностей, расположенных выше в иерархии, и их участие в мотивации.

Теория иерархии потребностей



- ✓ Удовлетворенные потребности не мотивируют
- ✓ Если одна потребность удовлетворяется, на ее место выходит другая
- ✓ Обычно человек ощущает несколько потребностей



Уровни мотивации

- ✓ Стремление к доходу.

**Человек лишь там живет хлебом единым,
где хлеба вообще нет.**

- ✓ Стремление к безопасности и защите от риска
- ✓ Стремление к контактам и коммуникациям
- ✓ Стремление к престижу
- ✓ Стремление к развитию и самовыражению

**А. Маслоу утверждал что стадии самореализации достигает ...
лишь 2% людей !**

Потребительская корзина – набор товаров и услуг, обеспечивающих комфортное и полноценное проживание человека на протяжении года и удовлетворяющий его минимальные потребности.

- ✓ Устанавливается для **трех категорий** (трудоспособное население, пенсионеры, дети) и в среднем на население.
- ✓ Состоит из **трех групп** товаров и услуг
- ✓ Составляет **основу** расчета прожиточного минимума (пересматривается ежегодно с учетом изменения цен)

| Наименование | Единица измерения | Объем потребления (на одного человека в год) | | |
|--|-------------------|--|--------------|--------------|
| | | Трудоспособное население | пенсионеры | дети |
| Хлебные продукты | кг | 126,5 | 98,2 | 76,6 |
| Картофель | кг | 100,4 | 80,0 | 88,1 |
| Овощи | кг | 114,6 | 98,0 | 112,5 |
| Фрукты свежие | кг | 60,0 | 45,0 | 118,1 |
| Сахар и кондитерские изделия | кг | 23,8 | 21,2 | 21,8 |
| Мясопродукты | кг | 58,6 | 54,0 | 44,0 |
| Рыбопродукты | кг | 18,5 | 16,0 | 18,6 |
| Молоко | кг | 290,0 | 257,8 | 360,7 |
| Яйца | штука | 210,0 | 200,0 | 201,0 |
| Масло | кг | 11,0 | 10,0 | 5,0 |
| Прочие продукты (соль, чай, специи) | кг | 4,9 | 4,2 | 3,6 |

ПОТРЕБИТЕЛЬСКАЯ КОРЗИНА (2)

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

| Наименование | Единица измерения/ срок износа | Объем потребления (на одного человека) | | |
|---|-----------------------------------|--|------------|---------|
| | | трудоспособное население | пенсионеры | дети |
| Верхняя пальтовая группа | штук/лет | 3/7,6 | 3/8,7 | 3/2,6 |
| Верхняя костюмно-платьевая группа | штук/лет | 8/4,2 | 8/5,0 | 11/2,0 |
| Белье | штук/лет | 9/2,4 | 10/2,9 | 11/1,8 |
| Чулочно-носочные изделия | пар/лет | 7/1,4 | 4/1,9 | 6/1,3 |
| Головные уборы и галантерейные изделия | штук/лет | 5/5,0 | 4/5,6 | 4/2,8 |
| Обувь | пар/лет | 6/3,2 | 6/3,5 | 7/1,8 |
| Школьно-письменные товары | штук/лет | 3/1,0 | 3/1,0 | 27/1,0 |
| Постельное белье | штук/лет | 14/7,0 | 14/7,0 | 14/7,0 |
| Товары культурно-бытового и хозяйственного назначения | штук/лет | 19/10,5 | 19/10,5 | 19/10,5 |
| Предметы первой необходимости, санитарии и лекарства | % | 10 | 15 | 12 |

| Наименование | Единица измерения | Объем потребления (в среднем на одного человека) | | |
|---|---------------------|--|------------|------------|
| | | трудоспособное население | пенсионеры | дети |
| Жилье | кв. м общей площади | 18 | 18 | 18 |
| Центральное отопление | Гкал в год | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| Холодное и горячее водоснабжение и водоотведение | л в сутки | 285 | 285 | 285 |
| Газоснабжение | куб. м в месяц | 10 | 10 | 10 |
| Электроэнергия | кВт.ч в месяц | 50 | 50 | 50 |
| Транспортные услуги | поездок в год | 619 | 150 | 396 |
| Услуги культуры | % | 5 | 5 | 5 |
| Другие виды услуг | % | 15 | 15 | 15 |

Что такое прожиточный минимум ?

Прожиточный минимум – это денежная величина, которая собирается из двух составляющих: физиологической и социальной.

Физиологическая часть прожиточного минимума (ПМ) составляет почти 90% от всей установленной суммы.

В неё входит стоимость минимальной продовольственной корзины, которая необходима для здоровой жизнедеятельности организма, а также минимальный набор товаров непродовольственного происхождения, благодаря которым осуществляется нормальное функционирование человека в обществе с учётом необходимых на то затрат.

Социальная часть составляет 10-12% и представляет собой набор необходимых для адекватной жизни духовных ценностей, уровень которых также установлен минимальным.

С ростом личных доходов

доля расходов на питание – **снижается;**

одежду, жилье – **слабо меняется;**

нематериальные нужды – **возрастает.**

- ✓ **Архивысокий** – нет ограничений для притязаний и желаний.
- ✓ **Высокий** – позволяет удовлетворить притязания человека на развитие и удовлетворение своих желаний.
- ✓ **Нормальный** – позволяет обеспечить потребление по принятым нормам, восстановление физических и духовных затрат.
- ✓ **Низкий** – позволяет восстановить физические затраты, при отсутствии собственного развития и разнообразия обеспечения.
- ✓ **Бедность** – нищета (имеет место деградация, размер дохода ниже прожиточного минимума).
- ✓ **Чрезвычайная бедность.**

- ✓ **Потребитель – важнейшая фигура в нашем деле.**
- ✓ **Мы зависим от потребителя.**
- ✓ **Потребители – цель нашей деятельности.**
- ✓ **Они делают одолжение, покупая наши товары.**
- ✓ **Потребители не посторонние люди.**
- ✓ **Наша обязанность – удовлетворять их нужды.**





**Благодарю
за внимание!**