The background features a light blue gradient with numerous overlapping, semi-transparent circles in various colors including yellow, orange, red, purple, blue, and green. A faint map of Russia is visible, overlaid with these circles.

# **Сервисная деятельность: понятие и специфика**

**Полякова Ирина Леонидовна, к.э.н.,  
доцент кафедры управления персоналом, сервиса и  
туризма**

# Секторы экономики

## Первичный

сельское хозяйство,  
рыболовство,  
охота, лесоводство

работник взаимодействует  
с природными ресурсами

## Вторичный


индустриальные отрасли –  
добывающая,  
обрабатывающая,  
пищевая и  
легкая промышленность,  
и др.

работник имеет дело  
с трансформацией и  
подготовкой  
определенных ресурсов

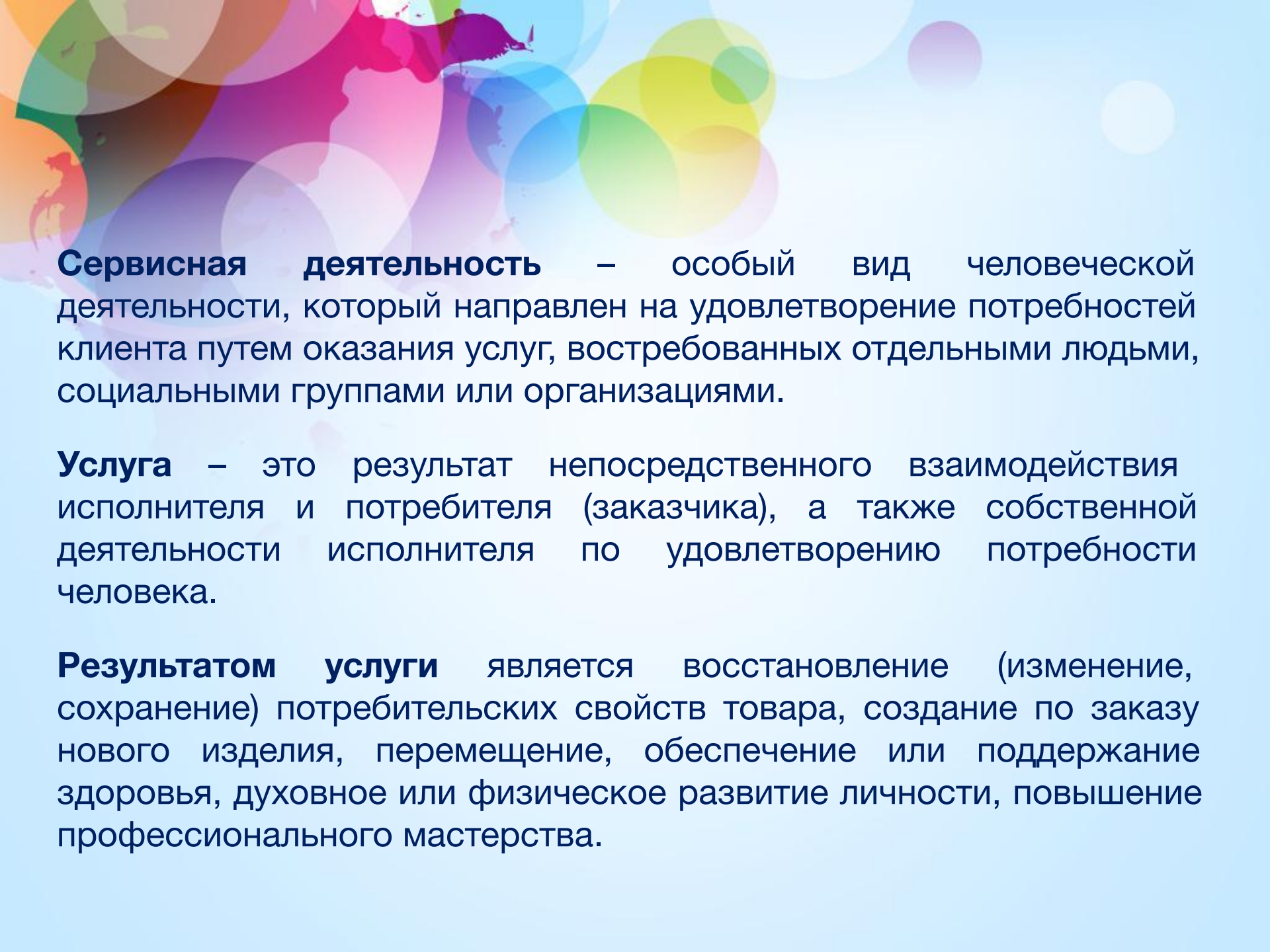
## Третичный

сфера услуг

работник взаимодействует  
с людьми и  
производственными  
коллективами,  
ориентируясь на  
удовлетворение  
их потребностей



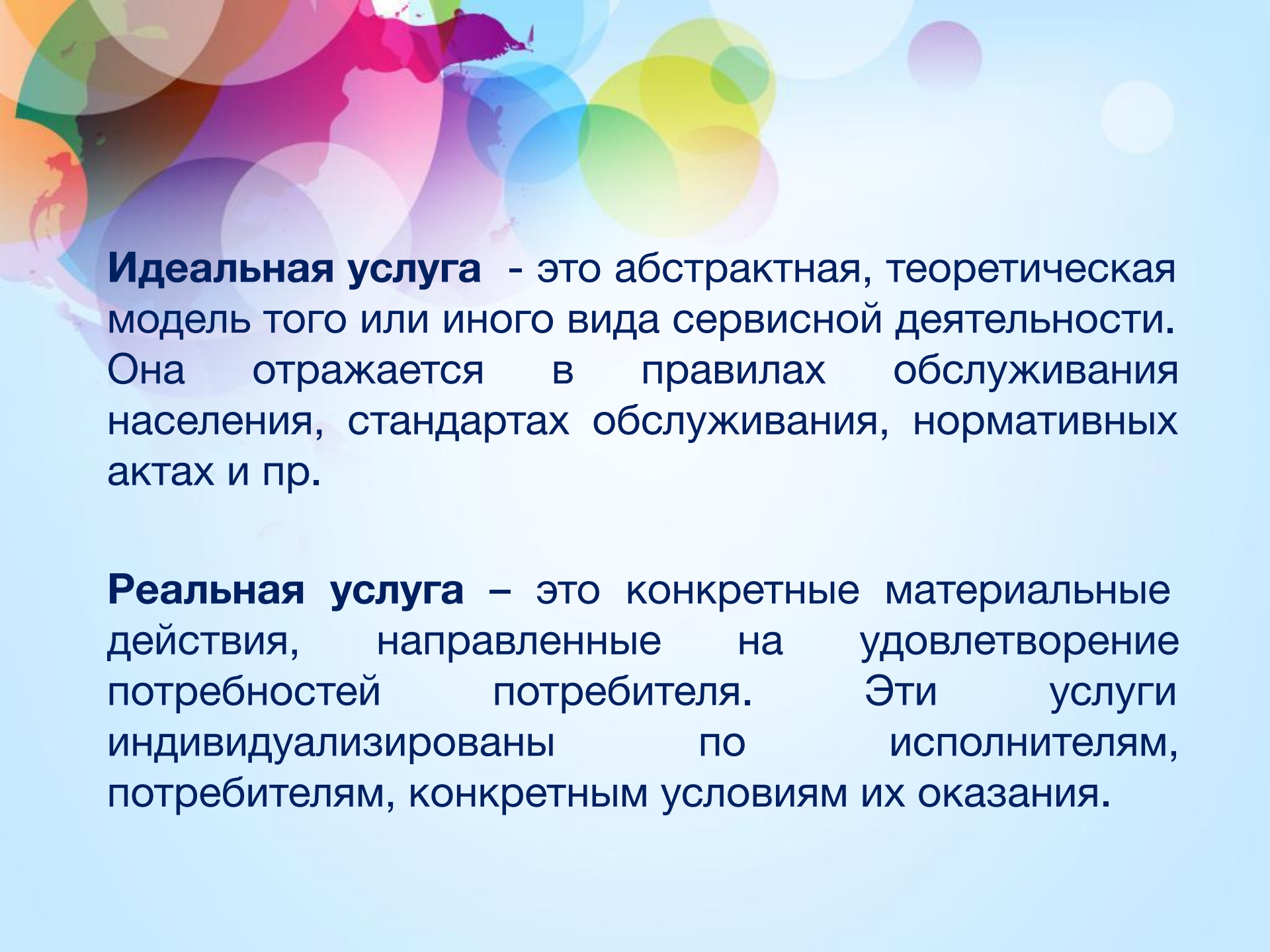
**Сфера услуг** – это, с одной стороны, ассортимент услуг, оказываемых населению, а с другой – совокупность организаций и индивидуальных исполнителей, которые в рамках сервисной деятельности оказывают материальные и социально-культурные услуги потребителям.



**Сервисная деятельность** – особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

**Услуга** – это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности человека.

**Результатом услуги** является восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств товара, создание по заказу нового изделия, перемещение, 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 отражается в правилах обслуживания населения, стандартах обслуживания, нормативных актах и пр.

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



# **ВАЖНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ УСЛУГИ !**

- Неосвязаемость услуги
- Неспособность услуги к транспортировке и хранению
- Неразрывность производства и потребления услуги
- Непостоянство качества услуги

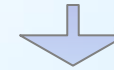
## Материальные услуги



услуги, удовлетворяющие материальные потребности людей; обеспечивают восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам потребителей, а также перемещение грузов и людей, создание условия для потребления.

Услуги по ремонту и техническому обслуживанию изделий, зданий и сооружений, фотоуслуги, парикмахерские услуги, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта, сельскохозяйственные услуги и т.д.

## Социально-культурные услуги



услуги, удовлетворяющие духовные, интеллектуальные потребности людей и поддерживающие их нормальную жизнедеятельность. Обеспечивают поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства.

Медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования, услуги развлечения и отдыха и пр.

**Результат материальных услуг является выполненная работа или изделие. Результат социально-культурных услуг (собственно услуг) не имеет материальной формы.**

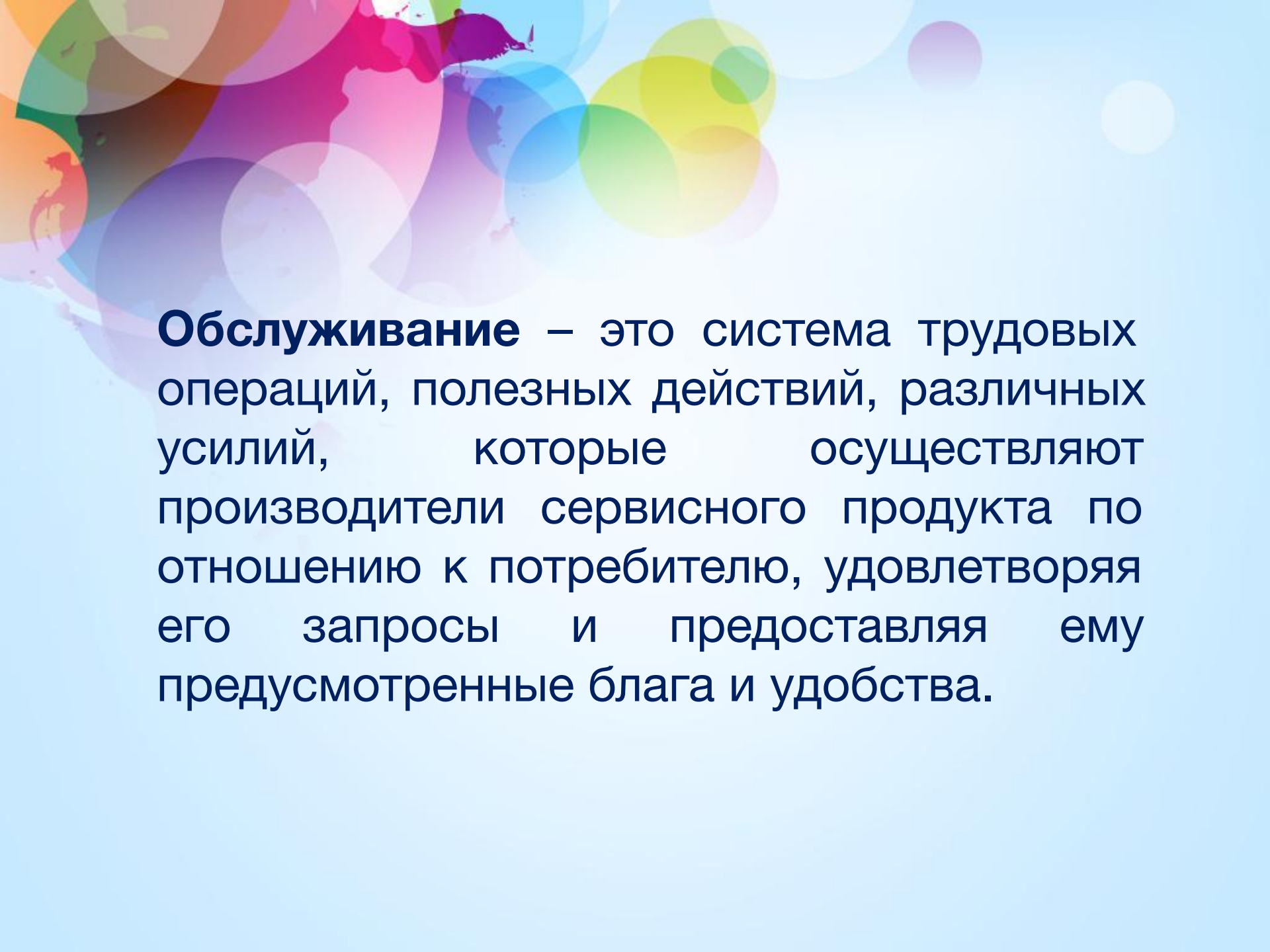
# **Противоречия сервисной деятельности**

- 1. Противоречие между товаром и услугой**
- 2. Противоречие между идеальными и реальными услугами**
- 3. Противоречие между стандартизацией и индивидуализацией услуги**
- 4. Противоречие между существующими потребностями и возможностями их удовлетворения**
- 5. Противоречие между удовлетворением потребностей различных групп клиентов**
- 6. Противоречие между удовлетворением существующих потребностей человека и формированием этих потребностей**
- 7. Противоречие между удовлетворением потребностей, связанных с непосредственной материальной выгодой, и потребностей в самореализации личности**



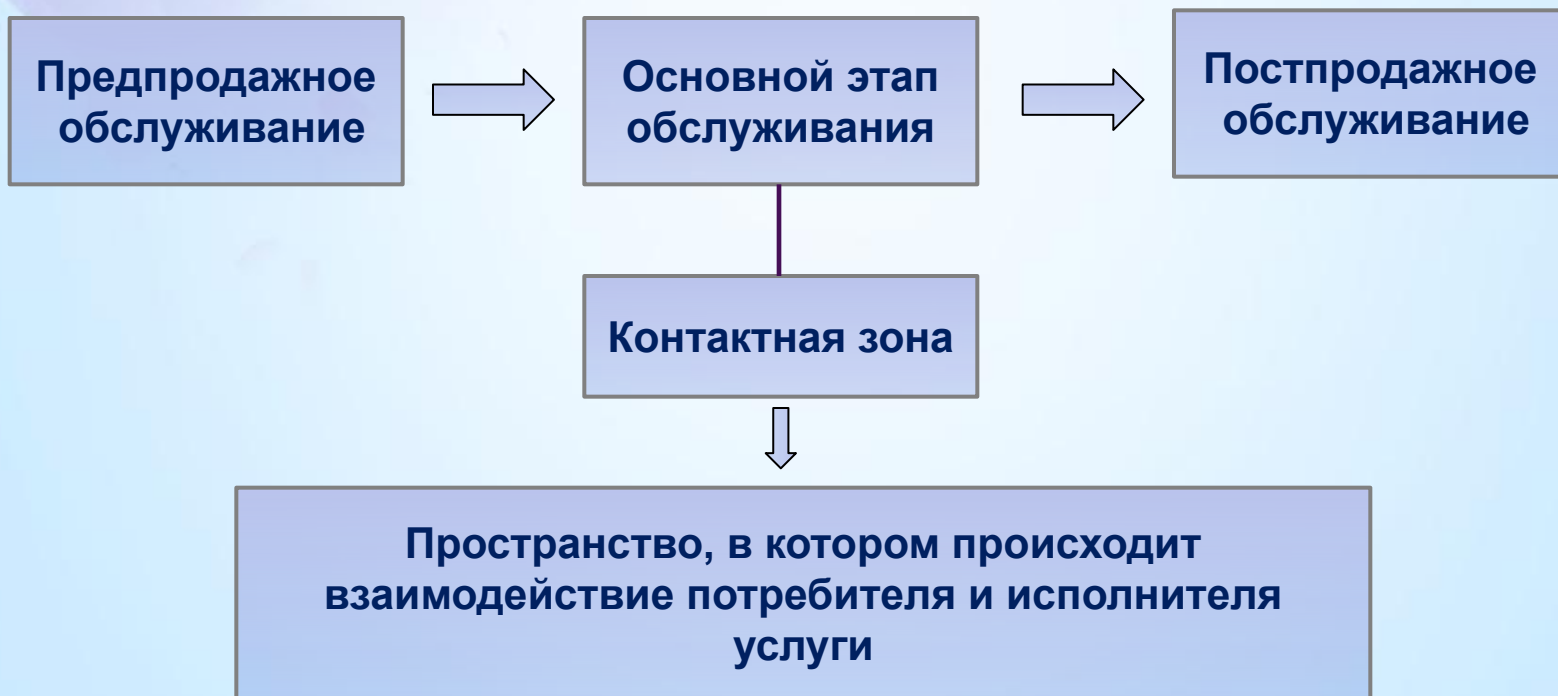
**Полезный эффект от услуги – это совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека.**





**Обслуживание** – это система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему предусмотренные блага и удобства.

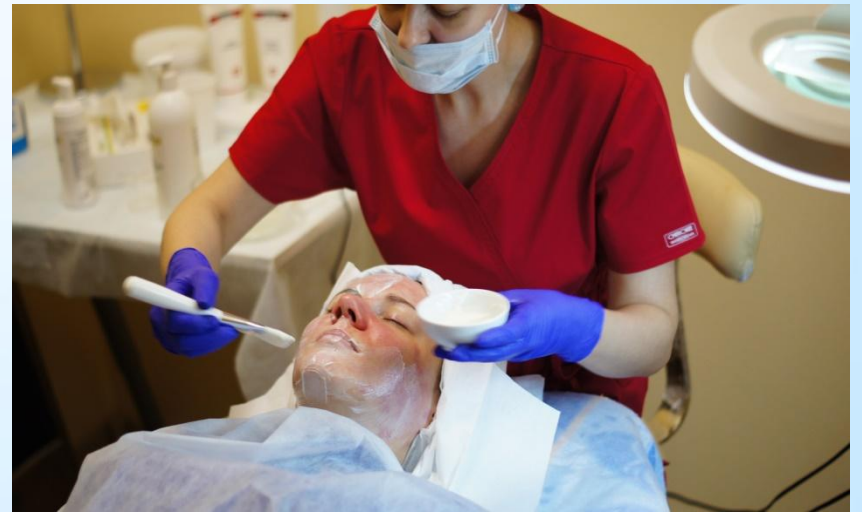
# Процесс обслуживания



## Зоны общения

<b>Интимная зона</b>	Доверительный разговор, общение с близкими людьми.	<b>0,15 м – 0,5 м</b>
<b>Личная зона</b>	Общение на приемах, «светский» разговор.	<b>0,5 м – 1,2 м</b>
<b>Социальная зона</b>	Общение с незнакомыми людьми	<b>1,2 м. – 3,5 м</b>
<b>Общественная (публичная) зона</b>	Общение с большой группой людей (лекция)	<b>&gt; 3,5 м</b>





**Качество услуги** – это совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.





**Качество услуги** во многом зависит от качества обслуживания потребителей.

**Качество обслуживания** – это совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя.

Качество услуг определяется их потребительскими свойствами и является более сложной категорией, чем качество товаров, поскольку потребитель не только воспринимает результат услуги, но и в ряде случаев является участником ее оказания. Кроме того, большинство товаров являются типовыми и рассчитаны на стандартные условия потребления, услуги же оказываются индивидуально с учетом персональной ситуации у потребителя.

Свойство услуги (обслуживания) – это объективная особенность услуги (обслуживания), которая проявляется при ее оказании и потреблении.



# Показатели качества услуг

- ✓ Назначения
- ✓ Безопасности
- ✓ Надежности
- ✓ Профессионального уровня персонала
- ✓ Эстетические
- ✓ Показатели информативности



## Показатели качества услуг:

- **количественные** (время ожидания и предоставления услуги; характеристики оборудования, инструмента, материалов и т.п.; надежность оказания услуги; точность исполнения; полнота; уровень автоматизации и механизации; безопасность; полнота оказания услуги и т. п.);
- **качественные** (вежливость, доступность персонала, чуткость, компетентность, доверие персоналу, уровень профессионального мастерства, эффективность контактов исполнителей и клиентов, искренность и т.п.).

Неосязаемость услуг, большая степень неопределенности результата услуги, сложности с гарантией качества, субъективное восприятие результата и другие особенности обуславливают необходимость профессионального подхода к обслуживанию потребителей.

