

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

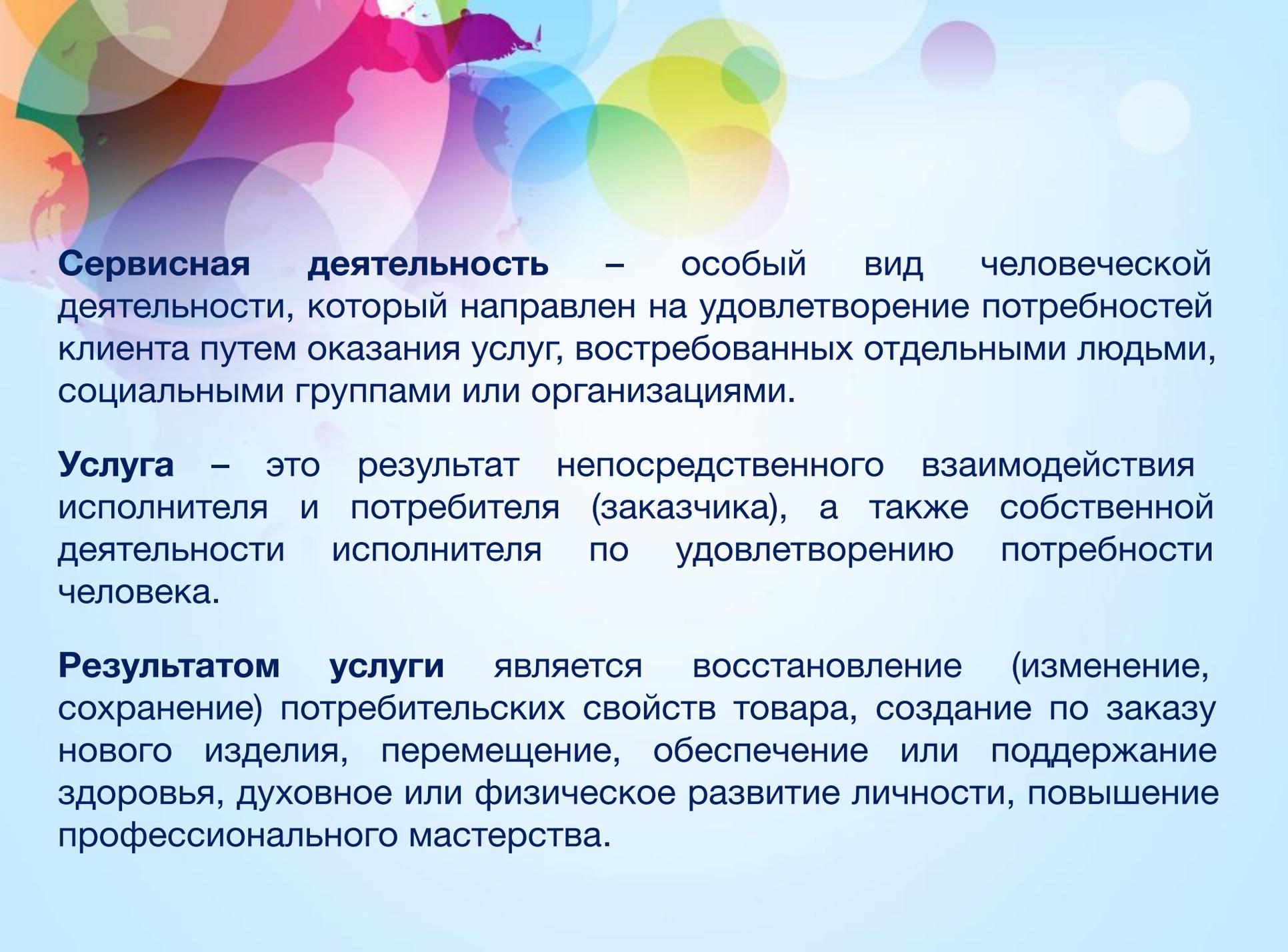
Третичный

сфера услуг

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



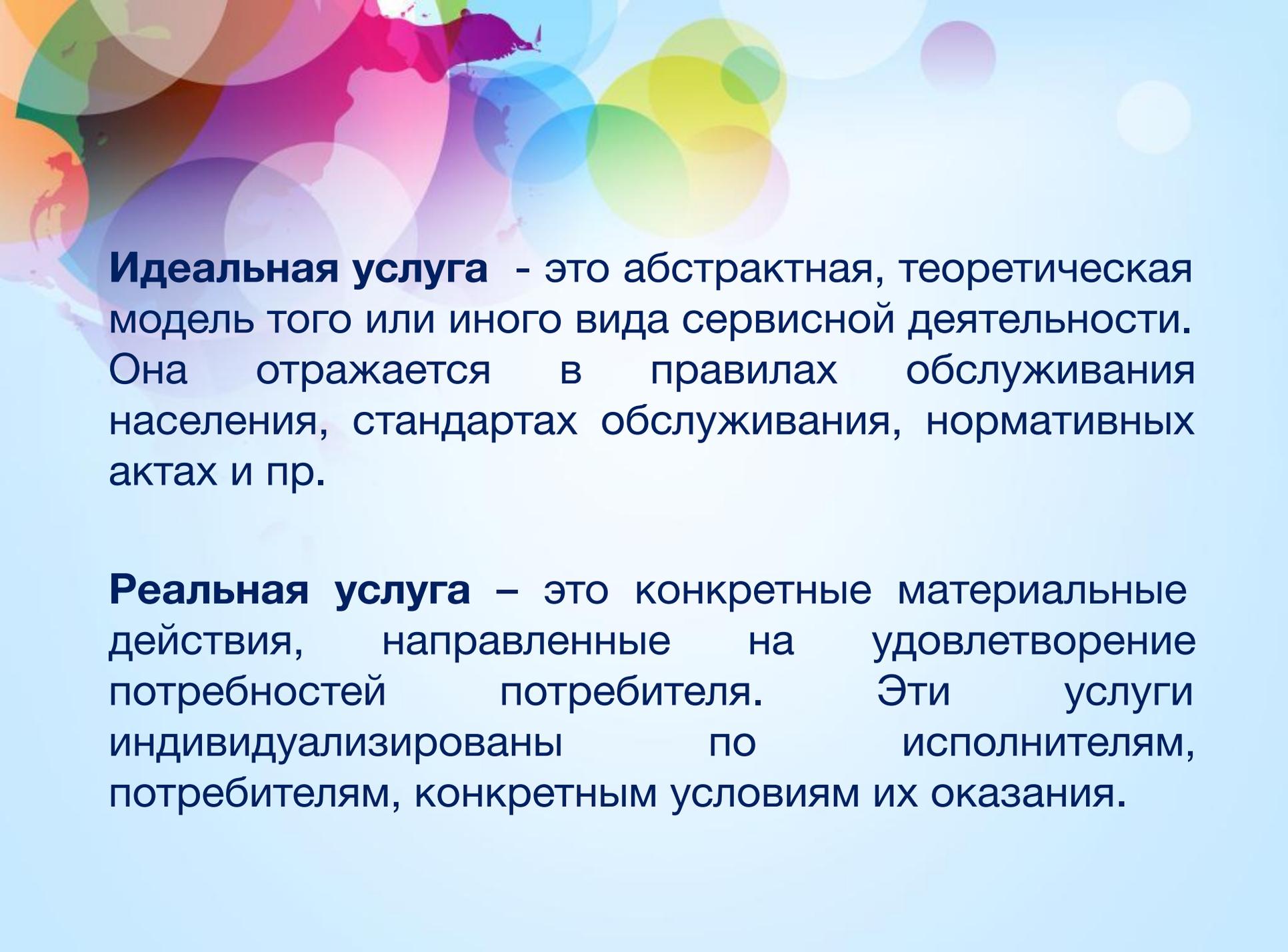
Сфера услуг – это, с одной стороны, ассортимент услуг, оказываемых населению, а с другой – совокупность организаций и индивидуальных исполнителей, которые в рамках сервисной деятельности оказывают материальные и социально-культурные услуги потребителям.



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

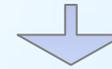
Материальные услуги



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.

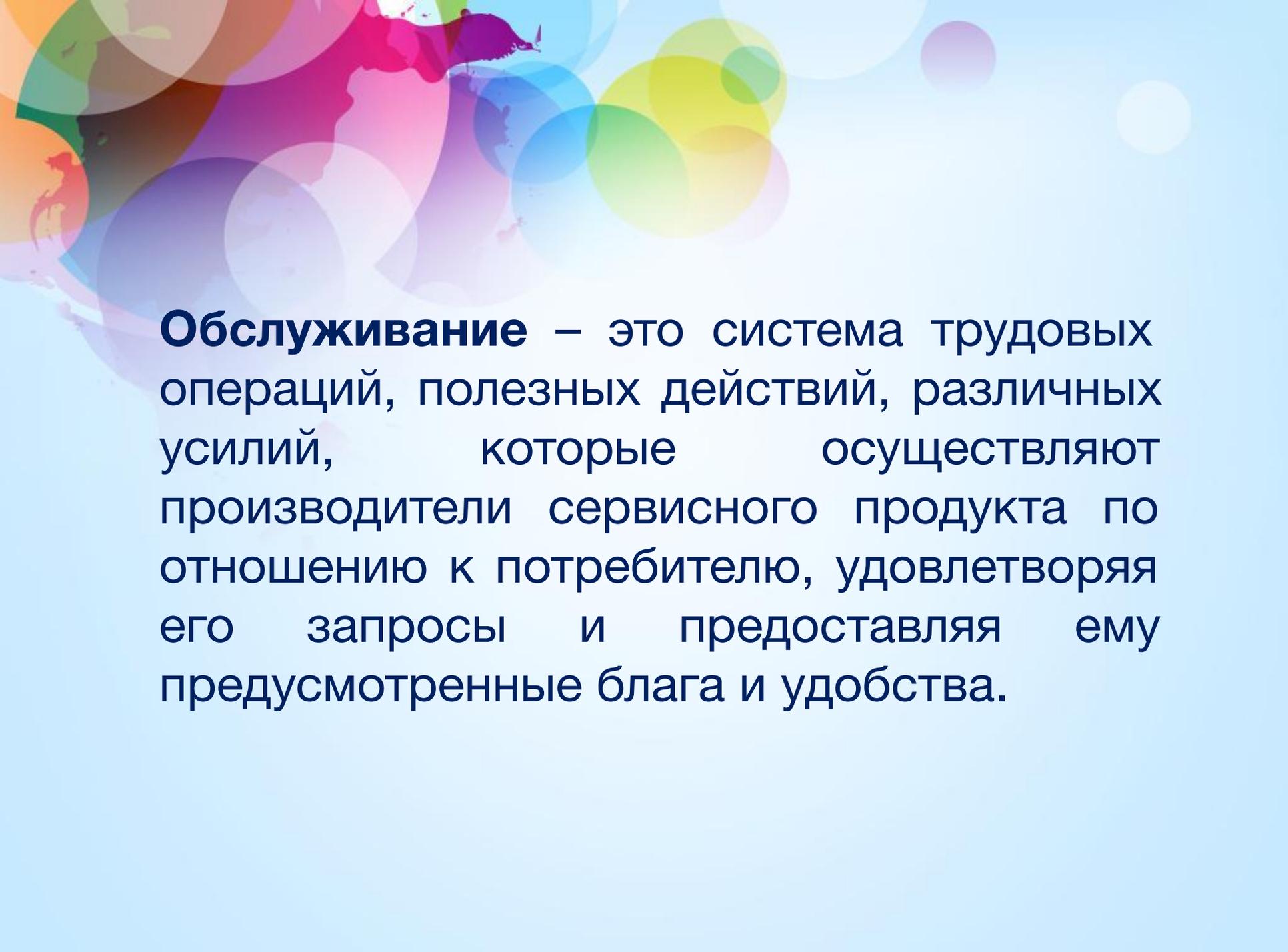
Результат материальных услуг является выполненная работа или изделие. Результат социально-культурных услуг (собственно услуг) не имеет материальной формы.

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**

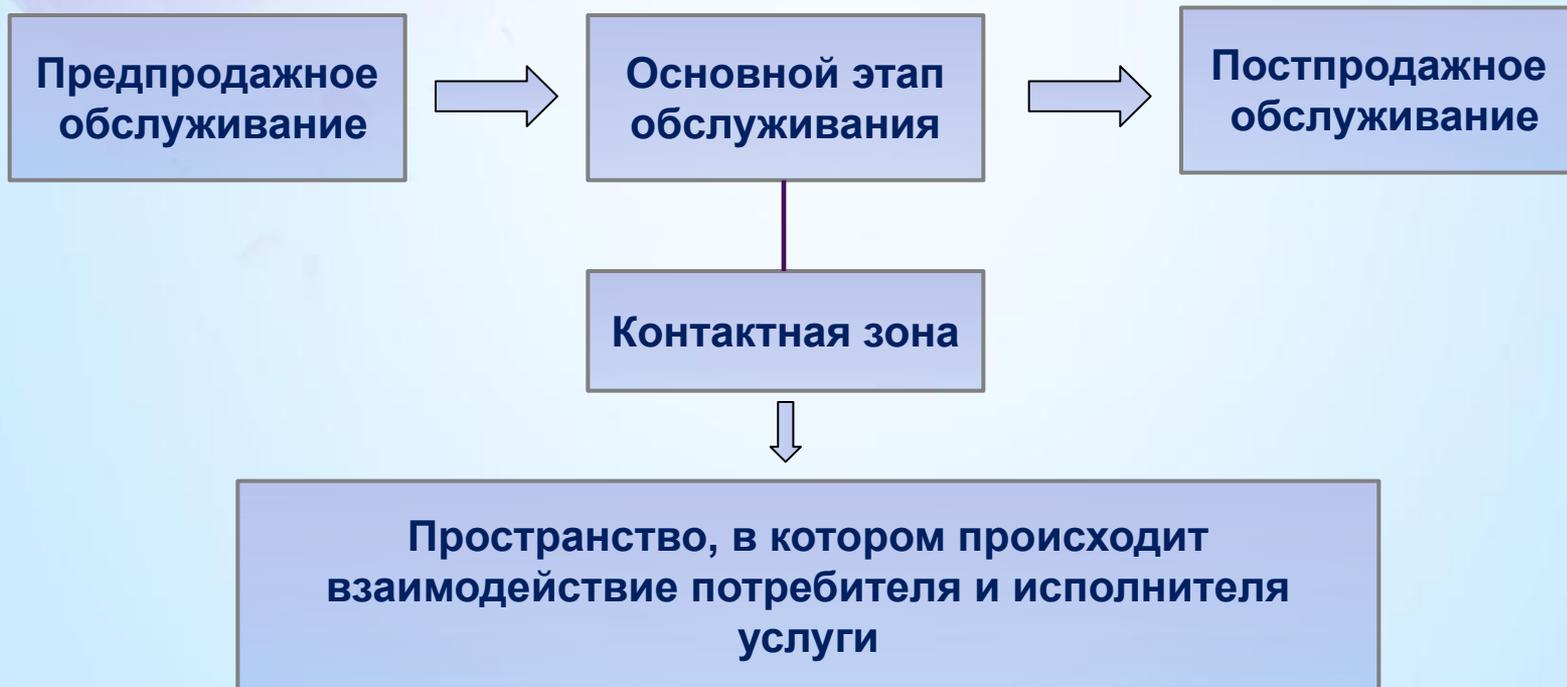
Полезный эффект от услуги – это совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека.





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

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





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.

