



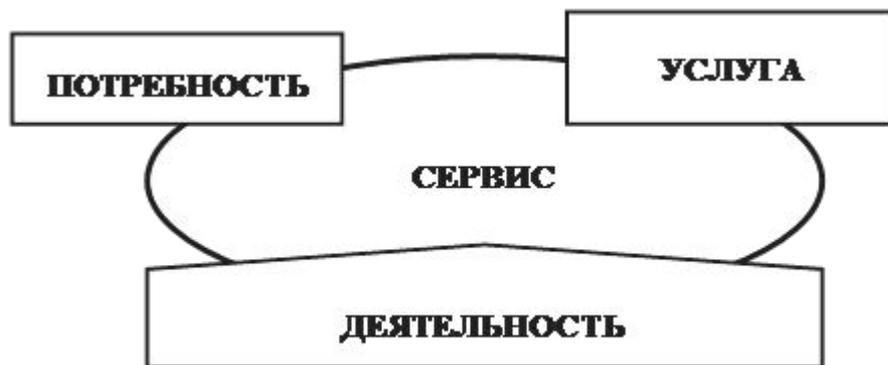
ТЕМА 1. СЕРВИСОЛОГИЯ. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

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.

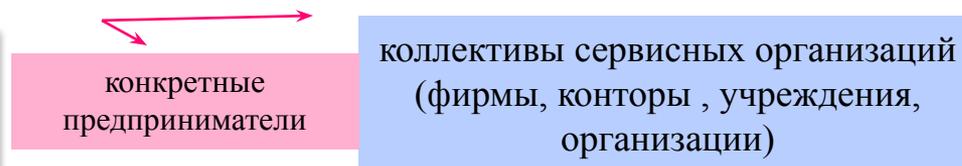
*Сервисная деятельность реализуется специализированными структурами обслуживания, которые выступают ее **субъектами**.*

❑ *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

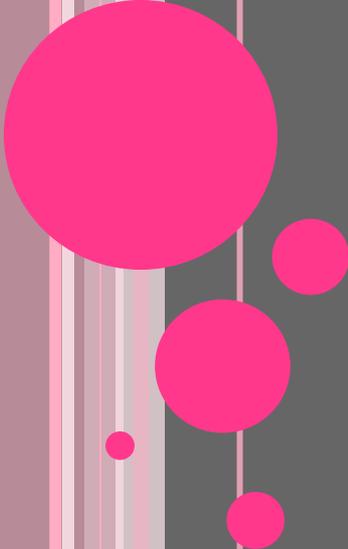
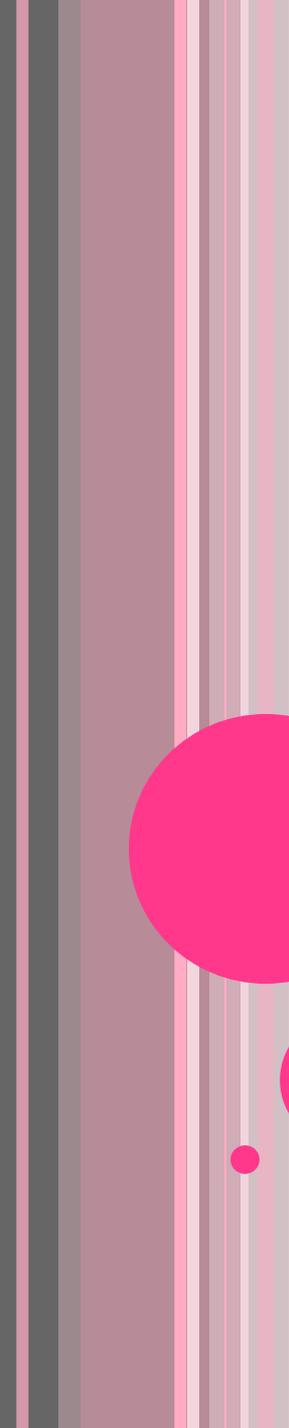


Общение

Вербальное

Невербальное





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

P.S. Не забудь пройти тест!

