



СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ


*Каждый бизнес есть не что иное
как предоставление услуг.*

Ф. Котлер

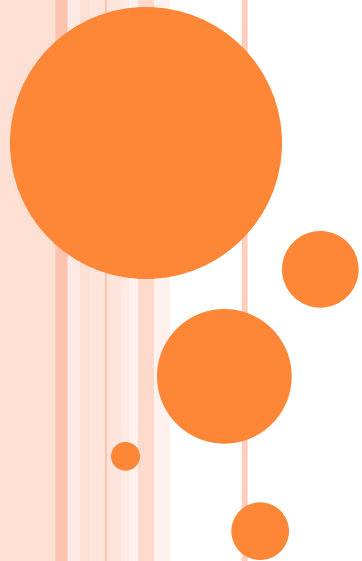
ИЗУЧЕНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СТАВИТ СЛЕДУЮЩИЕ ЗАДАЧИ:

- ознакомить студентов со структурой и функциями сферы услуг, закономерностями ее развития, со стратегиями создания конкурентных преимуществ сервисных организаций, новыми технологиями в сфере услуг, элементами деловой этики и этикета
- дать студентам необходимые знания специфики услуг как товара, создания ценности услуг на всех стадиях жизненного цикла на основе изучения поведения потребителей и принятия ими решения, через понимание теории организации обслуживания, важнейшими элементами которой являются система предоставления и система маркетинга услуг;



- научить студентов организации пространства контакта, процессу предоставления услуги в «контактной зоне» между потребителем и продуцентом услуг, наполнению ее содержанием, основным методам предоставления услуг и формам обслуживания, определению качества обслуживания, особенностям предоставления услуг, связанных со сбытом и эксплуатацией технически сложных товаров, назначением организаций и структурой служб сервиса, основным принципам разработки и создания услуг;
 - подготовить научную базу для быстрой адаптации будущего специалиста к практической работе непосредственно связанной с предоставлением услуг в социально-культурной сфере или в сфере оказания технических и технологических услуг.
- 

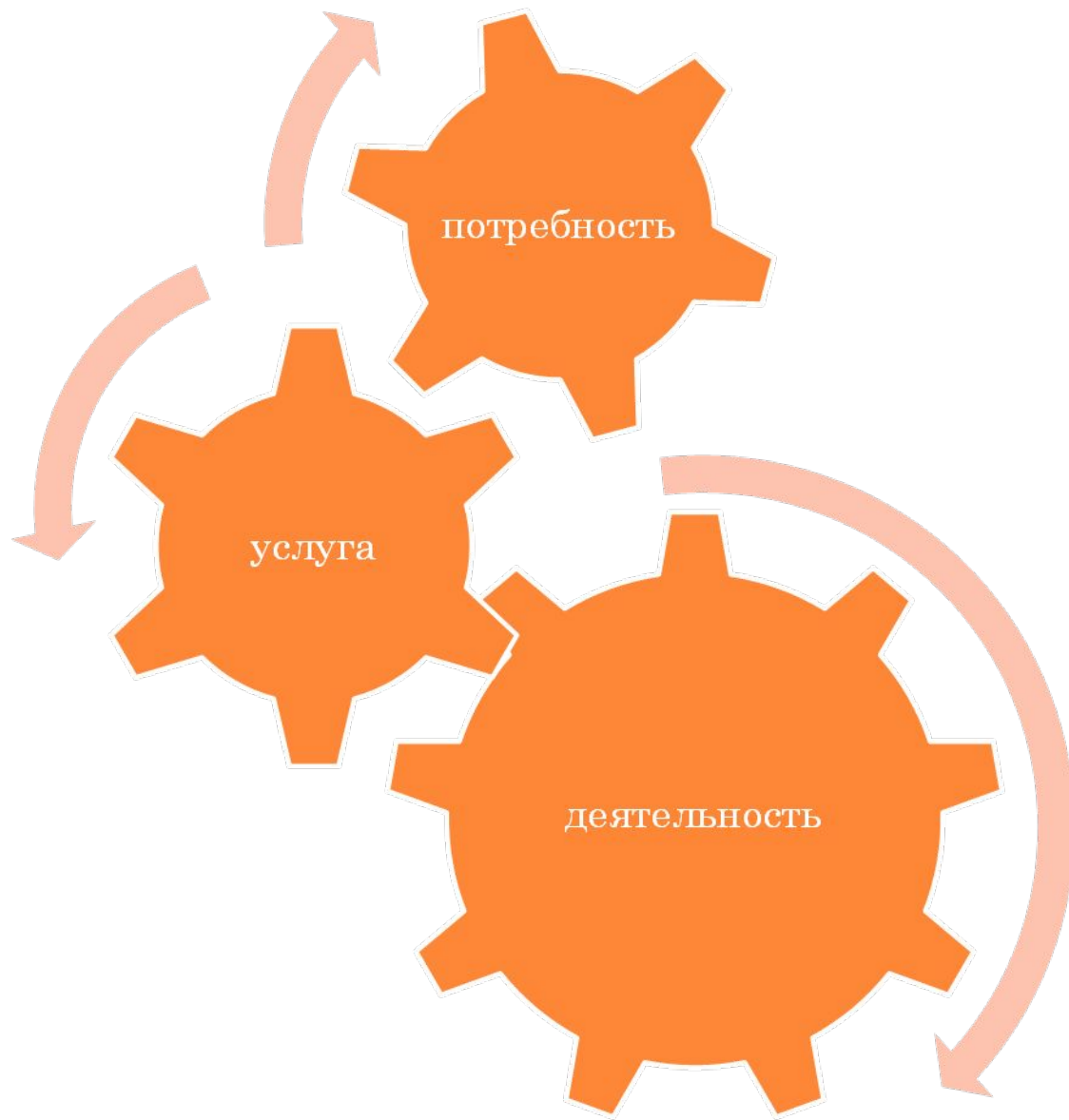
**ТЕМА 1.
СЕРВИСНАЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
КАК ФОРМА
УДОВЛЕТВОРЕНИЯ
ПОТРЕБНОСТЕЙ
ЧЕЛОВЕКА**



ПОНЯТИЕ ОБ УСЛУГЕ И СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- **Сфера услуг (service)** – сфера экономики, где производятся блага, полезный эффект которых проявляется в самом процессе их создания.
- **Услуга** – это любая деятельность или благо, которые одна сторона может предложить другой (Ф. Котлер)
- **Услуга** - результат взаимодействия поставщика и заказчика и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребности заказчика (ИСО 9004-2)





это системный набор сложно организованных и взаимосвязанных действий, направленных на предоставление услуг в системе согласованных условий

СЕРВИС



ФУНКЦИИ СФЕРЫ УСЛУГ

экономические

- обслуживание процесса производства материальных благ
- воспроизводство рабочей силы
- создание дополнительных материальных благ путем производства на заказ предметов длительного пользования или путем восстановления ранее утраченных ими потребительских свойств

социальные

- удовлетворение потребностей населения в различных видах обслуживания
- снижение затрат и улучшение условий труда в домашних хозяйствах благодаря деятельности организаций жилищно-коммунального и бытового обслуживания
- Рациональное использование высвобождающегося свободного времени реализуется с помощью услуг культурно-зрелищных учреждений
- обеспечении безопасности и нормального функционирования общества



СЕРВИС ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ ВИД ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

существуют следующие *организационно-правовые формы предприятий*:

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



ТЕРМИНЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- ▣ **Деловые (профессиональные) услуги** - это услуги, которые оказываются предприятиям, организациям, учреждениям и другим хозяйственно-управленческим структурам, а также отдельным физическим лицам, что способствует успешной профессиональной деятельности или получению прибыли



- **Институциональные услуги** - это услуги, потребителями которых выступают не физические лица, а предприятия, организации, учреждения и другие хозяйственно-управленческие структуры



- **Исполнитель услуги** – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.
- **Клиенты** (лат., ед.ч. *cliens*, мн.ч. *clientes*) - постоянные покупатели или заказчики; лица, пользующиеся услугами адвоката, нотариуса и т.п



- **Модели предложения** - это логически сгруппированный оригинальный набор услуг и форм материальной поддержки, предлагаемый клиентам в определенной ситуации.
- **Потребитель** – физическое лицо, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары, работы услуги исключительно для личных целей, не связанных с извлечением прибыли.
- **Потребительские услуги** - потребителями услуг являются физические лица, цель получения услуг - удовлетворение личных потребностей, источник оплаты - личные средства этих лиц.



- **Предложение** - это то количество и качество услуг, а также сопутствующих им материальных товаров, которое продуценты готовы предоставить конкретному потребителю в конкретное время и в конкретном месте.
- **Провайдер** (*англ. provider - поставщик*) - поставщик услуг.
- **Продуцент** (*лат. producens - производящий*) - производитель услуг.



СТРУКТУРА СФЕРЫ УСЛУГ И КЛАССИФИКАЦИЯ ТИПОВ И ВИДОВ УСЛУГ

Экономика любой страны разделяется на три различных сектора (модель Фишера-Кларка)

- добывающий сектор (первичный), куда входит сельское хозяйство и горнодобывающая промышленность,
- сектор производства товаров (вторичный сектор экономики)
- сектор услуг (третичный сектор).



СФЕРА СЕРВИСА

*производство материальных
услуг*

- транспорт,
- торговля,
- жилищно-бытовое обслуживание и др.

*производство нематериальных
услуг*

- управление,
- деятельность армии и органов безопасности,
- образование,
- здравоохранение,
- наука,
- искусство,
- шоу-бизнес,
- социальное обслуживание,
- маркетинг, аудит,
- кредитование, страхование, и т.п.
- бытовое обслуживание



ПЯТЬ ОБЩИХ ТИПОВ УСЛУГ

- **Производственные** - инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования.
- **Распределительные** - торговля, транспорт, связь.
- **Профессиональные** - банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные.
- **Потребительские** - так называемые массовые услуги, связанные с домашним хозяйством и время препровождением.
- **Общественные** - телевидение, радио, образование, культура.
- **Инжиниринг** (от англ. engineering – технический, прикладной) – сфера деятельности по проработке вопросов создания объектов промышленности, инфраструктуры, инженерно-консультационные услуги.
- **Лизинг** (от англ. lease - аренда, имущественный наем) – специфический способ финансирования технических инвестиций, основанный на долгосрочной аренде при сохранении права собственности на них за арендодателем.



ЦЕЛЕСООБРАЗНО ВЫДЕЛИТЬ В СФЕРЕ УСЛУГ ФУНКЦИОНАЛЬНУЮ НАПРАВЛЕННОСТЬ:

- услуги, ориентированные на производство;
- услуги, ориентированные на общество;
- услуги, ориентированные на домашнее хозяйство;
- услуги личного характера.



- К услугам, *ориентированным на производство*, относятся услуги по техническому обслуживанию, наладке, настройке и ремонту производственного оборудования и технических систем. Сюда могут быть отнесены услуги по складированию, хранению материально-технических ресурсов и снабжению ими, а также различные услуги производственной инфраструктуры (дороги, мосты, подъездные пути)



- Услуги, *ориентированные на общество*, включают услуги органов государственного управления, связанные с обороной страны, с поддержанием правопорядка, обеспечением внутренней безопасности, с выполнением функции по государственному регулированию экономики и социальных процессов, с проведением социальной политики. Нередко их называют государственными (правительственными) услугами.



- К услугам, *ориентированным на домашнее хозяйство*, относятся услуги по поддержанию в нормальном состоянии жилья и коммунальные услуги, производственные виды бытовых услуг: техническое обслуживание и ремонт бытовой техники и теле-, видеоаппаратуры, автосервис, а также технический сервис оборудования и инвентаря для досуговой деятельности и т. д.



- Услуги *личного характера* включают парикмахерские, фотоателье, разнообразные рекреационные услуги и непроизводственные виды бытового обслуживания.





- ▣ ***Стандартизированные и творческие*** услуги различаются по степени их алгоритмизации. Стандартные виды услуг оказываются по строго установленным правилам. Творческие услуги могут формироваться и изменяться по индивидуальным требованиям потребителя.



- *Производственные и непроизводственные* услуги осуществляются в разных сферах деятельности общества. К производственной сфере можно отнести, например, транспортировку грузов и техническое обслуживание оборудования, к непроизводственной - услуги здравоохранения, культуры, туризма, отдыха, жилищное и коммунальное хозяйство, науку и научное обслуживание, кредитование, страхование, государственное управление и оборону, некоммерческие организации, обслуживающие домашние хозяйства и т. п.



- ▣ *Коммерческие и некоммерческие* услуги различаются конечной целью. Первые производятся с целью получения прибыли и другой коммерческой выгоды. Вторые не нацелены на прибыльность.



ХАРАКТЕР ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

Характер действия	Кто или что является непосредственным объектом обслуживания	
	Люди	Объекты - собственность
<i>Осязаемые действия</i>	<p><i>Услуги, направленные на человека</i></p> <p>Пассажирские перевозки Охрана здоровья Отели Салоны красоты Физиотерапия Спортклубы Рестораны, бары Парикмахерские Служба ритуальных услуг</p>	<p><i>Услуги, направленные на физические объекты</i></p> <p>Грузовые перевозки Ремонт и техническое обслуживание оборудования Хранение в складских помещениях Уборка Розничная торговля Прачечная и химчистка АЗС Благоустройство территории Переработка вторсырья и утилизация отходов</p>

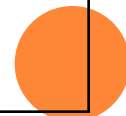
Неосязаемые действия

Услуги, направленные на сознание человека

Реклама, связи с
общественностью
Искусство и развлечения
Телевидение
Консультационные
услуги
Образование
Информационные услуги
Музыкальные концерты
Психотерапия
Религия
Телефонная связь

Услуги, основанные на обработке информации

Бухгалтерия
Банковские услуги
Обработка данных
Передача данных -
Страхование
Юридические услуги
Программирование
Исследования
Операции с ценными
бумагами
Консультации по
программному
обеспечению



ОБЩЕРОССИЙСКИЕ КЛАССИФИКАТОРЫ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

Общесоюзный классификатор «Отрасли народного хозяйства» (ОКОНХ) создан в 1976г.

В 1992 году был модифицирован применительно к условиям рыночной экономики России.

ОКОНХ представляет собой группировки видов деятельности по отраслям в соответствии с их функциями в общей системе разделения труда (основное деление на сферу материального производства и непроизводственную сферу).



В 1993 году был утвержден «Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции и услуг» ОК 004-93 (ОКДП), который входит в состав Единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации РФ (ЕСКК).

Данный классификатор, в отличие от ОКОНХ, более полно охватывает деятельность сферы услуг и построен на основе Международной стандартной отраслевой классификации (МСОК/ISIC) и Международной классификации основных продуктов (МКОП/СРС).



В ЕДИНОМ КОДОВОМ ПРОСТРАНСТВЕ ОКДП ОБЪЕДИНИЛ ТРИ ОБЪЕКТА КЛАССИФИКАЦИИ:

- виды экономической деятельности;
- виды продукции;
- виды услуг.



В отличие от международной практики, в России имеется и **«Общероссийский классификатор услуг населению»** ОК 002-93 (ОКУН), введенный с 1 января 1994 года.

Общероссийский классификатор услуг населению является структурным элементом единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК ТЭИ).



КЛАССИФИКАТОР ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ СЛЕДУЮЩИЕ ГРУППЫ УСЛУГ:

- 01 - бытовые услуги;
- 02 - транспортные услуги;
- 03 - услуги связи;
- 04 - жилищно-коммунальные услуги;
- 05 - услуги учреждений культуры;
- 06 - туристские услуги и услуги средств размещения для временного проживания туристов;
- 07 - услуги физической культуры и спорта;
- 08 - медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги;
- 09 - услуги правового характера;
- 10 - услуги банков;
- 11 - услуги в системе образования;
- 12 - услуги торговли и общественного питания, услуги рынков;
- 80 - прочие услуги населению.



С 1 ЯНВАРЯ 2003 ГОДА В РОССИИ ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ «ОБЩЕРОССИЙСКИЙ КЛАССИФИКАТОР ВИДОВ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОК 029-2001 (ОКВЭД).

Структура кода содержит *латинскую букву* (обозначает раздел), например,

H - «Гостиницы и рестораны»,

I - «Транспорт и связь»,

и *цифры*. Например,

I 63.30.1 - «Транспорт и связь», подраздел 63 - «Вспомогательная и дополнительная транспортная деятельность»; 30.1 - «Организация комплексного туристического обслуживания»;

30.3 - «Предоставление туристических информационных услуг».

