

Сфера услуг в современном обществе

**Сервис как
деятельность**

СД включает в себя 4 главные формы человеческой

деятельности

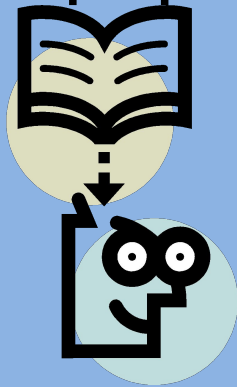
1 Материально-преобразовательная –

это изменение человеком природы, создание вещей, а также преобразование общества и человеческого организма. Сервис в данной сфере включает в себя разнообразие услуги, в том числе индивидуальные по удовлетворению материальных потребностей людей



2. Познательная

- Направлена на удовлетворение духовных потребностей человека (образовательные услуги, информационный сервис)



Выделяют 2 уровня сервиса в познавательной деятельности:

Эмпирический

- предоставление информации об отдельных фактах и событиях (справки о местонахождении, режиме работы, наличии товаров и ценах и т.д.) – **справочные службы**

Теоретический

- анализ информации, выявляющий закономерности функционирования и развития определенной сферы (ситуация в экономике, изучение общественного мнения, перспективы развития) **экспертное мнение**

3. Ценностно-ориентационная

Задача – установить, какое значение имеют природные и социальные явления для человека, выработать определенное отношение к ним, дать им оценку. Это зависит от человека, типа общества, вероисповедания.

Систему ценностей (оценок событий и явлений окружающего мира) вырабатывают **мораль, искусство, политическая деятельность**

Реклама

- Ценностно-ориентационная деятельность осуществляется через рекламу (формирование спроса на услугу), экспертизу, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительскую деятельность.



4 Коммуникативная форма деятельности

- Организация общения (коммуникации) между отдельными людьми и/или организациями. Презентации, конференции, выставки, услуги связи.



Типы коммуникации

1) непосредственно личное общение



2) опосредованное общение с помощью искусства, письменности

3) общение с помощью электронных технологий.



Вывод

Жесткое разделение на 4 формы деятельности является научной теорией, в реальной жизни эти формы взаимодействуют и переплетаются, а конкретная сервисная услуга включает в себя элементы всех 4-х.

Во всех без исключения видах СД возникает коммуникация (общение) между поставщиком (исполнителем) и потребителем, важен и психологический контакт.

