

Джос М. Д.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ: СУТНІСТЬ ТА РОЛЬ

Сервісна діяльність – вид діяльності, спрямований на задоволення споживачів шляхом надання різних видів послуг. Суб'єкти сервісної діяльності, взаємодіючи і доповнюючи активність один одного, створюють сервісні продукти. Сервісний продукт складається з дії таких важливих компонентів, як: праця всіх суб'єктів сервісної діяльності, причетних до генерації даного різновиду послуг (працівників конкретного сервісного підприємства); функціонування допоміжних механізмів, технічного обладнання, задіяних у створенні продукту, використовуваних в послугі матеріальні речовини, предмети, товари [1].

Сучасний споживач пред'являє досить високі вимоги до якості послуг, що надаються. Американський маркетолог Симон Адамс стверджує, що не менше 50% втрат в бізнесі – результат поганого обслуговування або його відсутності як такого взагалі, а не високі ціни, як багатьом здається.

Філософія обслуговування клієнта, перш за все, пов'язана з поняттям сенсу сервісної діяльності.

Сервіс в сучасному розумінні – це системний набір складно організованих і взаємопов'язаних дій, пов'язаний з наданням особливої продукції – послуг, які задовольняють загальні і індивідуалізовані запити людей, слугують потужним фактором генералізації і реалізації людських потреб усіх рівнів.

Метою сервісної діяльності стає клієнт зі своїми індивідуальними запитами, капризами, побажаннями, потребами.

Системоутворюючим компонентом сервісної діяльності є поняття «послуга». Послуга – результат безпосередньої взаємодії виконавця і споживача (Замовника), а також власної діяльності виконавця обслуговування клієнта. Тлумачення слова «послуга»: дія, що приносить користь іншому; господарські зручності,

що надаються кому-небудь [2]. Подвійне значення послуги визначає взаємозв'язок виробничого боку і моральної суті сервісної діяльності. Однак, перш за все, послуга сприймається психологічно, емоційно в результаті взаємодії фахівця сервісу з клієнтом.

До послуг як результату сервісної діяльності відносяться види корисної діяльності, в процесі якої створюються не матеріальні цінності, а якийсь споживчий ефект, який має конкретний, але невідчутний вираз; головним критерієм віднесення будь-якої діяльності до сфери послуг є нематеріальний, невидимий характер виробленого в даній сфері продукту.

Принципи успішного сервісного «уявлення» можуть бути співвіднесені з основними професійними вимогами до сервісного службовця: сервісна діяльність як вид соціальної практики свідчить про високу вмотивованість праці фахівця; спрямованість професійних вмінь на клієнта, його проблеми і потреби; володіння експресивними методами взаємодії з клієнтом; сформованість професійних навичок надання послуги.

Особливість сервісної діяльності полягає в тому, що в ній переломлюються і пов'язуються воедино фундаментальні проблеми співвідношення матеріального і духовного буття індивіда, техніко-технологічного прогресу і процесів гуманізації всіх сторін життєдіяльності людини, високих технологій інформаційної епохи і сучасної освіти.

Список використаних джерел:

1. Малюк Л. П., Варипаєв О. М., Зіолковська А. В. Сервісологія та сервісна діяльність : навч. посібник. ХДУХТ. 2009. 211 с.
2. Решетняк О. Сучасні методи управління підприємством сфери послуг. Фактор. 2008. 544 с.