

# СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ФОРМА УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ

**Потребности определяются как  
нужда или недостаток в чем-  
либо необходимом для  
поддержания  
жизнедеятельности организма,  
человеческой личности,  
социальной группы, общества в  
целом (внутренний побудитель  
активности).**

# КЛАССИФИКАЦИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ

**Можно выделить следующие большие группы потребностей.**

**Базовые потребности – это всеобщие потребности, присущие всем людям.**

**К базовым потребностям относятся: биологические, материальные, социальные и духовные потребности.**

# КЛАССИФИКАЦИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ

## Ценностно-ориентированные потребности

Основанием для выделения этой группы потребностей является классификация потребностей по критериям их гуманистической и этической направленности, по их роли в образе жизни и всестороннем гармоничном развитии личности. Как уже отмечалось, по этим критериям можно выделить разумные и неразумные (извращенные) потребности, истинные и ложные, прогрессивные и разрушительные потребности.

# КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ СОСТАВ И СТРУКТУРА СФЕРЫ УСЛУГ

## Слагаемые сервисного продукта

- ◎ труд всех субъектов сервисной деятельности, причастных к генерации данной разновидности услуг (работников конкретного сервисного предприятия и смежных предприятий);
- ◎ функционирование вспомогательных механизмов, технического оборудования, задействованных в создании продукта;
- ◎ используемые в услуге материальные вещества, предметы, товары.

# КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ

- ⦿ Важной теоретической и практической проблемой анализа сервисной деятельности является вопрос о структурировании сферы услуг, а также о классификации услуг и сервисной деятельности.
- ⦿ Разработка критериев классификации направлена на определение и отбор важнейших типологических признаков услуг и сервисной деятельности, которые могут помочь в деле их разбиения на составные единицы (направления, разновидности, группы).

# КЛАССИФИКАЦИЯ ЭТО-

- ◎ **распределение предметов, явлений и понятий по классам, отделам, разрядам в зависимости от их общих признаков. Выявление признаков классификации основывается на качественных, стоимостных, иных характеристиках генеральной совокупности объектов.**

# ОТРАСЛЕВОЙ ПОДХОД

- ◎ торговлю (оптовую и розничную);
- ◎ услуги по обеспечению питания и проживания (гостиницы, рестораны и т. д.);
- ◎ транспорт;
- ◎ связь и информационное обслуживание;
- ◎ услуги по снабжению, заготовкам и хранению материально-технических ресурсов;
- ◎ кредит, финансы и страхование, сделки с недвижимостью и другие услуги по обеспечению функционирования рынка;
- ◎ образование, культуру и искусство

## ПРОДОЛЖЕНИЕ

- науку и научное обслуживание;
- здравоохранение, включая физическую культуру и спорт;
- услуги по обслуживанию домашнего хозяйства (услуги по поддержанию и ремонту жилищного хозяйства, производственно-бытовые и коммунальные услуги);
- услуги личного характера (непроизводственные, бытовые услуги, парикмахерские, услуги фотоателье, чистка обуви и т. д.);
- услуги государственного управления.

*Такая отраслевая классификация сферы услуг действует во многих странах, в том числе и в России.*



# КЛАССИФИКАЦИЯ ПО Ф.КОТЛЕРУ

- ◉ **Во-первых**, являются ли источником услуги люди или машины?
- ◉ **Во-вторых**, обязательно ли присутствие клиента в момент оказания ему услуг?
  - ◉ **В-третьих**, каковы мотивы приобретения услуги клиентом?
  - ◉ **В-четвертых**, каковы мотивы поставщика услуг (коммерция или некоммерческая деятельность) и в какой форме предоставляются услуги (обслуживание отдельных лиц или услуги общественного характера)?

## ВОЗМОЖНА КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ ТАКЖЕ ПО ДРУГИМ ПРИЗНАКАМ:

- ◎ **по величине капитальных затрат;**
- ◎ **по степени квалификации исполнителей;**
- ◎ **по сложности технологических процессов;**
  - ◎ **по социальному статусу клиентуры (физических и юридических лиц).**

## КЛАССИФИКАЦИЯ В МИРОВОМ СООБЩЕСТВЕ

- деловые услуги;
- услуги связи;
- строительные и инжиниринговые услуги;
- дистрибьютерские услуги;
- общеобразовательные услуги;
- финансовые услуги, включая страхование;
- услуги по защите окружающей среды;
- услуги по охране здоровья и социальные услуги;
- туризм и путешествия;
- услуги в области организации досуга;
- транспортные услуги;
- прочие услуги.

# КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ ПО ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ

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

## КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ ПО ОТРАСЛЕВОМУ ПРИЗНАКУ

- ◎ **технический сервис;**
- ◎ **технологический сервис;**
  - ◎ **информационно-коммуникационный сервис;**
- ◎ **транспортный сервис;**
- ◎ **гуманитарный сервис.**

# КОМПЛЕКСНАЯ КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ

- Производственный сервис
- Сервис сферы общественного устройства (назначения).
- Социально-культурный сервис.
  - Интеллектуальный сервис (экономический, юридический, образовательный, информационный).
- Сервис в сфере обращения.
  - Хозяйственный сервис.

# КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Услуга как специфический продукт.
2. Состав и структура сферы услуг.
3. Понятие классификации. Значение классификации в научном понимании предмета.
4. Проблемы и трудности классификации услуг и сервисной деятельности.
5. Ф. Котлер и его классификация услуг.
6. Характеристика классификаций по основным признакам основных видов сервисных услуг.
7. Комплексная классификация услуг.
8. Общероссийский классификатор услуг.
9. Классификация услуг по отраслевым признакам.

