

10.03.2021

*Здравствуйте, уважаемые студенты гр.405!*

**Учебная дисциплина:** *Сервисная деятельность.*

**Тема урока:** *Классификация услуг по функциональной направленности*

**Задание к лекции:** Вам необходимо самостоятельно изучить текст лекции, выполнить задания и письменно ответить на контрольные вопросы.

Выполненную работу оформить в виде конспекта в рабочей тетради и отправить отдельным файлом (электронный документ) в личное сообщение через социальные сети VK или на электронную почту преподавателя.

[natalia.hryhoshyna@gmail.com](mailto:natalia.hryhoshyna@gmail.com)

Если такой возможности нет, выполненное задание предоставить в распечатанном (рукописном) виде после возобновления занятий.

## 1. КРАТКИЕ СВЕДЕНИЯ ИЗ ТЕОРИИ:

### *Классификация услуг по функциональной направленности*

#### КЛАССИФИКАЦИЯ УСЛУГ ПО ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ НАПРАВЛЕННОСТИ

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



В чистом виде существует немного видов услуг, которые формируют исключительно определенный по функциональной направленности сектор услуг. Поэтому целесообразно выделить в сфере услуг функциональную направленность:

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

Так, 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).

Многие услуги имеют двойственную функциональную природу, а некоторые услуги даже многофункциональную направленность. Так, услуги транспорта при технической и технологической общности как собирательной отрасли подразделяются на услуги по обслуживанию производства – грузовой транспорт и на услуги по обслуживанию личности.

Услуги, ориентированные на домашнее хозяйство, и услуги личного характера относят к услугам как таковым. Они формируют сервис в собственном смысле слова. Что касается социально-культурных услуг – образования, культуры, здравоохранения, а также науки, научного обслуживания, то эти услуги также многофункциональны.

#### Классификация услуг по отраслевому принципу

Приведем общую классификацию, построенную по отраслевому принципу:

- технический сервис;
- технологический сервис;
- информационно-коммуникационный сервис;

- транспортный сервис;
- гуманитарный сервис.

**Технический сервис** – это обеспечение безотказного длительного ресурса работы в гарантийный и постгарантийный период технических средств индивидуального пользования за счет «продвинутой» производственной технологии промышленных предприятий в виде сети их сервисных подразделений регионального. Характера и за счет создания широкой сети мелких автономных обслуживающих предприятий и мастерских.

**Технологический сервис** в России получил наибольшее развитие. Его функциональное предназначение заключается в удовлетворении, в основном, индивидуальных потребностей населения в двух направлениях.

1. Изготовление одежды, обуви, предметов домашнего обихода, бижутерии, ювелирных изделий и прочего в условиях малых предприятий, как правило, входящих в службу быта.

2. Восстановление потребительских качеств предметов индивидуального потребления, их модификация, придание бывшим в употреблении изделиям современного вида, изменение функциональных характеристик предметов и прочее.

**Информационно-коммуникационный сервис** – это процесс удовлетворения потребностей отдельных граждан и общественных структур в получении информации, ее передаче и распространении. Дополнительно каждый потребитель может выбрать свой информационный уровень и удовлетворить свои потребности в поиске, получении, обработке и анализе информационных ресурсов.

**Транспортный сервис** предлагает оказание услуг в удовлетворении потребностей граждан в личном пространственном перемещении. Сюда входит целый комплекс услуг различного уровня обеспечивающий и сопровождающий пространственное перемещение граждан в пределах

отдельных селитебных зон, региональное и межрегиональное перемещение на всех видах транспортных средств.

**Гуманитарный сервис** охватывает широкий спектр в области удовлетворения социально-культурных, интеллектуальных, биопсихофизиологических, рекреационных и иных потребностей граждан. Сюда же относятся развлечения, туризм, прокат аудио- и видеопродукции, гостиничное обслуживание, кинематограф, музеи, театры, услуги образовательного, культурно-развлекательного, санитарно-врачебного и т. п. характера, предоставляемые индивидуально в домашних условиях.

### **ЗАДАНИЯ:**

1. Изучить конспект лекции.
2. Письменно ответить на вопросы.

### **3.КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ**

1. Дать характеристику гуманитарному сервису.
2. Опишите отличительные особенности технологического сервиса и технического сервиса.
3. Опишите классификацию услуг по отраслевому принципу