

УДК 338

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФЕНОМЕН

Никифорова А.А.,

кандидат культурологии, доцент,

Нижевартовский государственный университет

Нижевартовск, Россия

Чернявская О.В.,

ассистент

Нижевартовский государственный университет

Нижевартовск, Россия

Аннотация: В статье рассматривается сервисная деятельность как разновидность экономической активности, направленной на создание общественных благ, оказание услуг, производство сервисных продуктов в рамках рыночных отношений и на базе профессиональной подготовки работников. Организация и развитие сервисной деятельности зависит от потребностей людей и, в значительной степени, определяется инновационной деятельностью общества. При этом предприятия сферы услуг сегодня ориентированы на повышение качества производства и конкурентоспособности.

Ключевые слова: сервисная деятельность, сфера сервиса, услуга, потребности, инновации.

SERVICE ACTIVITY AS AN ECONOMIC PHENOMENON

Nikiforova A. A.,

candidate of cultural studies , associate Professor,

Nizhnevartovsk state University

Nizhnevartovsk, Russia

Chernyavskaya O. V.,

assistant

Nizhnevartovsk state University

Nizhnevartovsk, Russia

Abstract: the article considers service activity as a type of economic activity aimed at creating public goods, providing services, and producing service products within the framework of market relations and on the basis of professional training of employees. The organization and development of service activities depends on the needs of people and, to a large extent, is determined by the innovative activity of society. At the same time, companies in the service sector today are focused on improving the quality of production and competitiveness.

Keywords: service activity, service sphere, service, needs, innovations

Сегодня в экономике различных стран мира отмечается растущая роль сферы услуг, которая становится ведущим сектором народного хозяйства, а также важнейшей сферой социальной, культурной жизни общества. Главной целью сервисной деятельности, развитие которой зависит от роста промышленного производства и повышения покупательной способности населения, является удовлетворение общественных и индивидуальных потребностей последних. В связи с этим, характерными для сферы сервиса сегодня становятся динамизм, изменчивость, а также непрерывное возникновение новых услуг.

Сервисная деятельность – особый вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми или организациями. Сервисная деятельность, как и любая другая активность человека, происходит во времени, обладает длительностью, выступая, таким образом, развертывающимся процессом с ярко выраженными адаптационными функциями [6].

Сервисная деятельность охватывает значительную сферу общественных отношений, связанных с разработкой, производством и предоставлением различных видов услуг. При этом она базируется на организации процесса обслуживания, его оптимизации с точки зрения удобства для потребителя.

Субъектами сервисной деятельности являются фирмы, предприятия, бюро-конторы, рекламные и другие фирмы, организации и учреждения. Результатом труда предприятий являются услуга, которую можно рассматривать как продукт труда, целью которого является удовлетворение конкретных потребностей людей.

Функционируя в рамках рыночных отношений, сервисная деятельность регулируется этими отношениями и формируется в соответствии с их требованиями. Развитие рыночных отношений и появление свободной рыночной конкуренции вынуждает предприятия сферы сервиса больше внимания уделять качеству оказания сервисных услуг и ориентироваться на требования рынка.

В настоящее время сферой сервиса охвачены сотни направлений, связанных с деятельностью человека, обеспечивая его быт, отдых, работу и комфорт. Термин «сервис» происходит от английского service (служба) и в словарях определяется как обслуживание населения или еще более узко — бытовое обслуживание населения, а также как обслуживание, услуга.

Сервисная деятельность, охватывая значительную сферу общественных отношений, связанных с разработкой, производством и предоставлением различных видов услуг, в своем развитии влияет на уровень жизни населения [1].

Очевидным является и тесное взаимодействие производственной сферы и сервисного сектора экономики, заключающееся в том, что развитие производства стимулирует рост и качество сервисной деятельности. Например, если предприятие производит продукцию, становящуюся в дальнейшем объектом сервиса по техническому обслуживанию, то административная, финансовая деятельность предприятия требует юридического, информационного и другого обслуживания, и наоборот, наличие эффективно развивающегося технического сервиса способствует развитию производственной деятельности.

Сервисная деятельность сегодня не только успешно использует множество инноваций, но и является активным инициатором их разработки, интегрируя их в дальнейшем интегрируются в другие области экономики.

Не смотря на то, что роль и значение сервисной деятельности в развитии экономики неоднозначна, все же без ее участия не может быть обеспечен прогресс. Сфера сервиса принимает непосредственное участие в создании благ, в том числе изготовлении предметов потребления по индивидуальным заказам, что в свою очередь способствует увеличению валового национального дохода страны.

Значительную часть предприятий, связанных с сервисной деятельностью, составляют предприятия малого и среднего бизнеса, где формируется основной слой предпринимателей-собственников. На сегодняшний день существует общемировая тенденция, направленная на самостоятельную организацию предприятий сервиса. К примеру, в Италии доля семейных компаний составляет 90%, Германии – 85%, Испании – 70%. Очень популярным становятся такой вид малого бизнеса, как открытие магазинов эко-продуктов. В России открываются частные дошкольные учреждения, что дает большие преимущества для организации бизнеса семейного типа [5]. Это позволяет решить одну из проблем, связанных с созданием новых видов товаров и услуг, а самое главное, более качественных. Возможности для инновационной деятельности благоприятно сказываются на развитии предпринимательской активности, что, в свою очередь, ведет к получению населением дополнительных доходов, к увеличению количества рабочих мест и работающего населения [12].

Пожалуй, одним из важных и востребованных сегодня аспектов активного потребления услуг выступает сфера отдыха и развлечений. Многие страны мира обладают мощным рекреационным комплексом, охватывающим сеть предприятий обслуживания, в том числе спортивно-оздоровительные и культурно-развлекательные, что говорит о росте сектора материального

производства, который специализируется на выпуске товаров для отдыха, общественного питания, бытового обслуживания и т.д. В подобных условиях можно говорить о формировании предпочтений, направленных на общеоздоровительный отдых.

Создание новых программ и методов повышения качества трудовой жизни говорит о том, что сервисная деятельность непосредственно связана с подготовкой новых рабочих мест, с формированием нового уровня работоспособной части населения.

В современных условиях, повышая качество жизни, у людей возрастает потребность сохранять и поддерживать окружающую среду. В этой ситуации сервисная деятельность напрямую увеличивает объем услуг по озеленению, благоустройству как больших городов, так и маленьких населенных пунктов, по водоснабжению, канализации, уборке мусора, т.д. Появляются новые виды услуг по утилизации отходов, тем самым улучшающие окружающую среду [1].

Сфера услуг является неотъемлемой частью культурного развития общества, предоставляя населению разнообразные социально-культурные услуги. Социально-культурные услуги относятся к социальным благам, это то, что объединяет культурную сферу, образование и здравоохранение. Эти социальные блага имеют особое значение для развития человека и общества.

Развитие сервисной деятельности связано с ростом услуг социального обеспечения, что также является частью социальной политики государства.

Сфера сервиса оказывает значительное воздействие на научно-технический прогресс. Статистика экономически развитых стран свидетельствует о том, что крупнейшие промышленные фирмы задействованы в изготовлении различной техники для процесса оказания услуг. А это, в свою очередь, требует профессиональной подготовки кадров.

Повышение эффективности деятельности предприятий сферы сервиса сможет обеспечить стране в целом и обществу, в частности, увеличение таких показателей, как занятость и заработная плата трудоспособной части населения,

валовой продукт, включающий в себя стоимость реализованных населению услуг, что, в конечном счете, будет способствовать росту экономического потенциала государства [1].

Библиографический список

1. Аксенова Л.А. Значение сервисной деятельности в современной экономике /Л.А. Аксенова // [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <http://www.raenjournal.ru/node/1129>
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность / В.Г. Велединский.– М., 2010. – 176 с.
3. Давыденко Н.И., Крапива Т.В. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов / Н.И. Давыденко, Т.В. Крапива. – М., 2008. – 107 с.
4. Демидова Л.С. Сфера услуг в постиндустриальной экономике /Л.С. Демидова // Мировая экономика и международные отношения. – 1999. – №2.– С. 26
5. Ильина О.В. Методологические основы формирования профессиональной готовности специалистов к инновационному проектированию в сервисной деятельности / О.В. Ильина // Научно-практический журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики». – 2016. – № 4. – С. 112-117
6. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская - М.: ИКЦ МарТ; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2006. – 116 с.
7. Кондратьева М.Н. Экономика и маркетинг/ М.Н. Кондратьева. – Ульяновск: УлГТУ,2011. – 143 с.
8. Масилова М.Г. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов / М.Г. Масилова. Владивосток., 2006. – 112 с.
9. Резник Г.А. Сервисная деятельность / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. – М, 2013. – 202 с.

10. Романенко А. В. Совершенствование системы управления качеством социальных услуг /А.В. Романенко // Отечественный журнал социальной работы. – 2007. – № 3. – С. 81-92.

11. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие для бакалавров / Л.Л. Руденко. – М., 2015. – 208 с.

12. Социально-экономическое положение федеральных округов // Госкомстат России: [сайт]. URL: http://www.gks.ru/bgd/regl/b17_20/Main.htm (дата обращения: 15.01.2018).

13. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов / Т.Н. Третьякова. – М., 2008. – 304 с.

14. Фокина О.А. Сервисная деятельность как особый вид социальной практики / О.А. Фокина // Электронный научный журнал «Современные проблемы науки и образования». – 2013. – № 6.

15. Яковлев В. А. Сервисная экономика: тенденции глобализации / В.А. Яковлев // Проблемы теории и практики управления. – 2010. – № 1. – 214 с.

Оригинальность 75%