

## СПЕЦИФІКА СЕРВІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

**Радченко М.В., гр. ГРС-48**

Науковий керівник – доц. **Л.М. Варипасва**  
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Повноцінне функціонування сучасного суспільства дедалі більшою мірою детермінується розвитком сфери послуг. Відомо, що швидкий розвиток сфери послуг, яка є важливим джерелом мобілізації національного зростання, підвищення якості та рівня життя населення, – це характерна риса переходу країни в постіндустріальну стадію розвитку.

Сервіс – це діяльність, пов'язана з виробництвом послуги з метою продажу (товару чи послуги) направлена на задоволення потреб споживачів та налагодження довготривалих взаємовідносин. Сервісна діяльність – це процес з'єднання та налагодження взаємозв'язків виробника товарів та послуг з індивідуальним споживачем. Сервісна діяльність відноситься до сервісології як науково-практична дисципліна до загальнотеоретичної. Якщо для сервісології основною категорією є категорія потреби, то в сервісній діяльності підкреслюється її процесуальність, акцент зміщується на надання послуги як головної визначальної частини взаємин у сфері послуг.

Сервісна діяльність – це активність людей, які вступають у специфічні відносини по реалізації суспільних, групових та індивідуальних послуг. Одна зі сторін цих взаємовідносин, має різноманітні потреби та бажає отримати певні блага, а інша сторона надає конкретні послуги, надає можливість володіти такими благами.

Підсумовуючи, слід зазначити, що система сервісу повинна супроводжувати будь-яку діяльність, будь то товар чи послуга, але вона направлена на реалізацію останніх через виробництво послуг (обслуговування). Важливою особливістю послуги є корисна дія для споживача, причому ця дія може існувати як жива праця (нематеріальна послуга), так і як праця, упредметнена у відчутному продукті. У цьому й складається принципове призначення послуг, їхня суспільна функція – безпосереднє обслуговування населення, створення комфортних умов життєдіяльності: у транспорті, у громадських місцях, під час відпочинку.