

СЕРВІСНА ДІЯЛЬНІСТЬ ЯК НАУКОВО-ПРАКТИЧНА ДИСЦИПЛІНА

Романюк Л.Я., гр. ГРС-48

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

Сервісна діяльність – це активність людей, що вступають у специфічні взаємодії з реалізації суспільних, групових і індивідуальних послуг. 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.

Процес у сфері послуг – це стійка, цілеспрямована сукупність взаємозалежних видів діяльності. Розуміння процесу в сфері послуг і категоріального зв'язку послуги й діяльності дозволяє сформулювати наукове розуміння сервісної діяльності, яка властива сучасному етапу суспільного розвитку. У загальному значенні під сервісною діяльністю розуміється господарська активність, у яку залучені дві основні сторони: структура, що робить послуги, і споживачі її послуг.

Об'єктом сервісної діяльності є процес задоволення потреб людини за допомогою сфери послуг. Предметом сервісної діяльності є сукупність прикладних методів надання якісних послуг споживачу, формування ефективної системи сервісного супроводу послуги.

До сервісної діяльності, зараз прийнято відносити ряд великих секторів економіки: торгівлю, фінанси, транспорт, охорону здоров'я, індустрію розваг і спорту, а також сфери науки, освіти й керування. Краще зрозуміти зміст сервісної діяльності дозволяє матеріально-перетворювальна, пізнавальна, ценносноорієнтаційна й комунікативна (спілкування) класифікація.