

Сфера услуг в нашей жизни

Услуги делают повседневную жизнь
удобнее и быстрее.





Услуги рядом с нами

Услуги есть почти везде: дома, в школе, в городе и в интернете. Мы пользуемся ими каждый день, даже не задумываясь, потому что они помогают учиться, лечиться, передвигаться и отдыхать.



Что такое услуга

Помощь в деле

Услуга помогает решить конкретную задачу: добраться, постричься, выучить тему или починить вещь. Она полезна не сама по себе, а своим результатом для человека или организации.

Результат в действии

Услугу нельзя положить на полку, как товар. Её получают в процессе: когда едут в автобусе, слушают урок, обращаются к врачу или вызывают мастера.

Кто её оказывает

За одной услугой всегда стоит исполнитель: человек, компания или учреждение. От их работы зависит, насколько быстро, удобно и качественно будет решена задача клиента.





Товар и услуга: в чём разница

Признак	Товар	Услуга
Что это	вещь	действие
Можно хранить	да	нет
Пример	хлеб	доставка

Сравним привычный товар и услугу по основным признакам.

Товар существует как предмет, а услуга проявляется через процесс и результат.

Обобщение по учебному материалу о товарах и услугах

Четыре главные свойства услуг

1

Нематериальность

Нематериальность означает, что услугу нельзя увидеть или потрогать заранее. Человек оценивает её по обещанию, процессу и итоговому результату, а не по внешнему виду вещи.

2

Изменчивость

Изменчивость показывает, что одна и та же услуга может быть разной. Многое зависит от опыта мастера, настроения клиента, времени суток и условий, в которых работает исполнитель.

3

Неотделимость

Неотделимость означает, что услуга создаётся и потребляется одновременно. Урок, консультация или поездка происходят только в момент выполнения, поэтому клиент участвует в процессе.

4

Несохраняемость

Несохраняемость значит, что свободное время услуги нельзя запасти на потом. Если автобус пустует или врач не занят, это время уже не получится продать позже.

Услуги вокруг нас



Школа и занятия

В школе услуги помогают получать знания и развивать интересы: уроки, кружки, секции и дополнительные занятия. Они делают обучение более понятным, разнообразным и полезным для каждого ученика.



Городская среда

В городе особенно заметны транспорт, связь, банки, спорт, кино и музеи. Эти услуги нужны для передвижения, общения, отдыха и решения ежедневных задач.



Домашние дела

Дома мы часто пользуемся услугами, чтобы сэкономить время и силы: уборка, ремонт, доставка еды, вызов мастера. Такие сервисы помогают быстрее справляться с бытовыми делами.



Цифровые сервисы

В интернете тоже много услуг: онлайн-курсы, видеосвязь, доставка, запись к специалистам, покупки и платёжные сервисы. Они позволяют решать дела без лишних поездок.

Как делят услуги

Основание	Группы
По назначению	образование, медицина, транспорт
По клиенту	люди, бизнес
Пример	банк для семьи и компании

Услуги можно группировать по тому, для чего они нужны, и по тому, кому они оказываются.

Одна организация может обслуживать разные группы клиентов, но предлагать разные виды услуг.

Обобщение по видам услуг в экономике

Ключевые услуги каждый день



Образование

Образование включает школу, курсы и репетиторство. Эти услуги помогают осваивать новые знания и навыки, а также готовиться к контрольным, экзаменам и будущей профессии.



Медицина

Медицина помогает сохранять здоровье и вовремя получать помощь. К ней относятся поликлиники, стоматология и аптечное консультирование, где важны точность, аккуратность и доверие.



Транспорт

Транспорт соединяет людей и места: автобус, такси, поезд и самолёт. Такие услуги работают по расписанию, правилам безопасности и чётким маршрутам, чтобы поездка была удобной.

Быт, культура, финансы и страхование



1

Бытовые услуги

Бытовые услуги помогают справляться с повседневными делами: химчистка, ремонт обуви, стрижка, доставка и мелкий ремонт. Они экономят время и берут на себя работу, которую сложно или долго делать самому.

2

Культура и отдых

Культура и отдых делают свободное время интереснее: кино, театр, музеи, спортивные секции и кружки. Такие услуги дают впечатления, новые знания и возможность общаться с другими людьми.

3

Финансы

Финансовые услуги нужны для денег и расчётов: счёт, карта, перевод, кредит и страхование. Они помогают безопасно хранить средства, оплачивать покупки и защищаться от рисков.

4

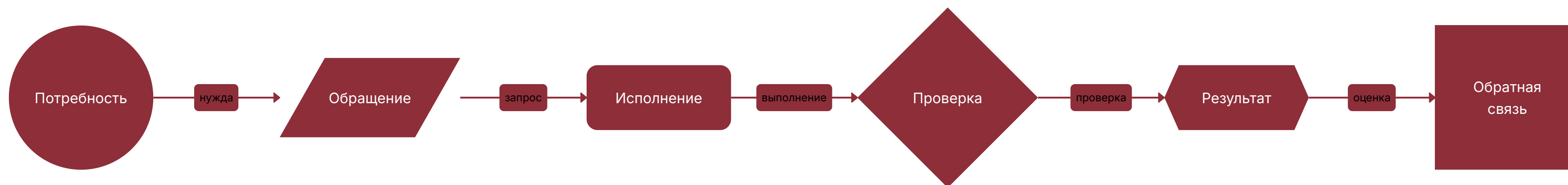
Защита от рисков

Страхование особенно важно, когда нужно снизить возможные потери. Оно не убирает риск полностью, но помогает человеку или семье чувствовать себя увереннее в сложной ситуации.



Как создаётся сервис

Путь услуги от запроса клиента до оценки результата.





Чтобы понять, что услугу выполнили хорошо, важны не только результат, но и способ общения, сроки и безопасность. Обычно клиент оценивает всё это сразу.

Материалы учебной презентации «Сфера услуг»

4

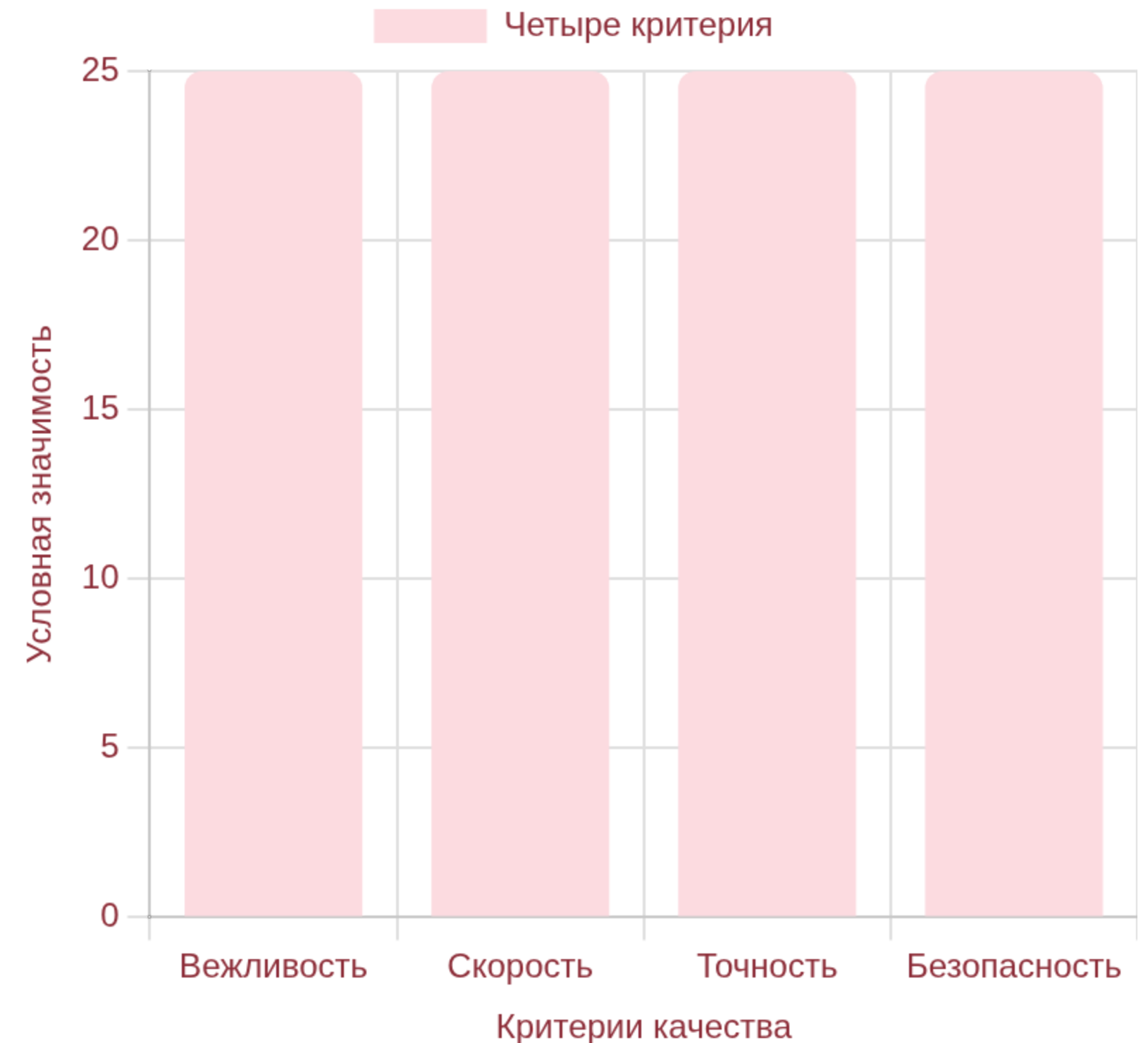
основных признака
помогают заметить
проблему вовремя

Что такое хорошее качество

Хороший сервис оценивают не по одному признаку, а по нескольким сразу. Если слабое место есть в одном пункте, впечатление клиента быстро снижается.

Все критерии одинаково важны: сильный сервис должен быть и быстрым, и аккуратным, и безопасным, и доброжелательным.

Учебная схема критериев качества услуг, обобщение для презентации





Оплата не всегда происходит одинаково: выбор способа зависит от удобства, частоты обращения и формата услуги. Для семьи или класса это особенно заметно.

Материалы учебной презентации «Сфера услуг»

5

основных способов
оплаты встречаются
в повседневной жизни

Почему реклама и отзывы важны



Как вывеска привлекает людей

Новая кофейня открылась на тихой улице и сначала пустовала. Потом появились понятная вывеска, короткое меню и несколько честных отзывов, и люди стали заходить чаще. Первое впечатление оказалось решающим.



Почему важна первая встреча

В спортивной секции родителей сразу встречают у стойки, объясняют расписание и быстро отвечают на вопросы. Когда запись проста, а общение вежливое, семье легче доверить сервису своего ребёнка.

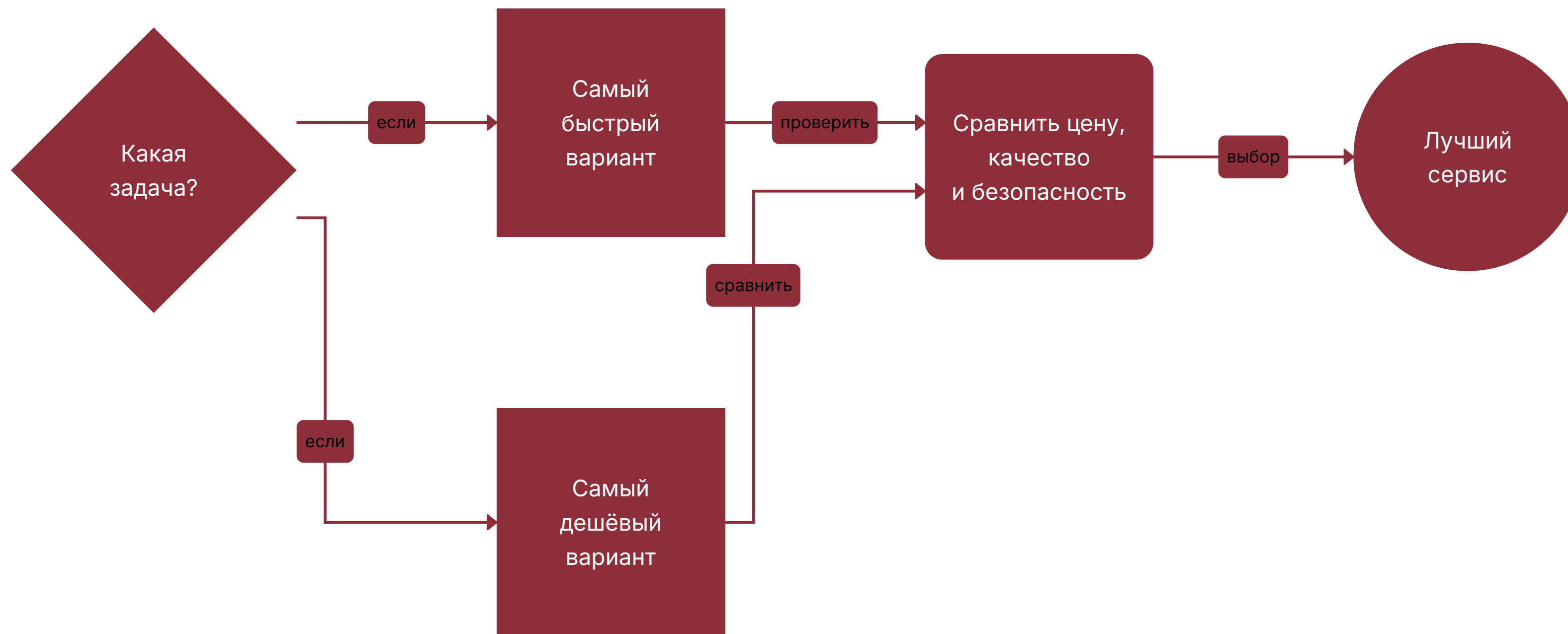


Отзывы помогают выбрать заранее

Онлайн-школа получила больше заявок после того, как на сайте появились расписание, примеры занятий и отзывы учеников. Люди охотнее выбирают то, что можно заранее понять и сравнить.

Как выбрать лучший сервис

Мини-кейс по выбору услуги в повседневной ситуации



Услуги для людей и для бизнеса

Польза для людей

Для людей услуги делают жизнь удобнее: помогают учиться, лечиться, отдыхать и решать бытовые задачи без лишних затрат времени и сил.



Разные клиенты – разные задачи

Один и тот же сервис может обслуживать разные группы клиентов. Например, банк работает и с семьями, и с организациями, но их запросы часто отличаются.



Поддержка для компаний

Для бизнеса важны доставка, связь, реклама, бухгалтерия и ремонт техники. Без этих сервисов компаниям было бы труднее работать стабильно и быстро.



Почему это важно

Чем больше в городе надёжных услуг, тем проще людям планировать день, а компаниям – развиваться. Сервис помогает экономике двигаться без остановок.



Кто работает в сфере услуг



Администраторы и кассиры

Они встречают людей, отвечают на вопросы и помогают с записью, оплатой и навигацией. От их внимательности и часто зависит, каким будет первое впечатление о сервисе.



Парикмахеры и мастера ухода

Они работают с внешним видом и уходом, а ещё помогают людям чувствовать себя увереннее. Здесь особенно важны аккуратность, чистота и умение слышать клиента.



Водители и перевозчики

Они обеспечивают движение, порядок и безопасность в пути. Водитель должен быть внимательным, вежливым и соблюдать правила, потому что от него зависит спокойствие пассажиров.



Учителя и консультанты

Они помогают учиться, разбираться в сложном и находить решения. Учителю, консультанту или оператору поддержки нужно понятно объяснять и терпеливо отвечать на вопросы.



Врачи, повара и мастера

Они заботятся о здоровье, питании и исправности вещей. Врач, повар или мастер ремонта отвечает не только за результат, но и за безопасность человека.

Чему мы научились

1

1. Что такое услуга

Сначала мы поняли, что услуга — это не вещь, а помощь в решении задачи. Она появляется в момент обращения и заканчивается с получением результата.

2

2. Чем услуга отличается

Потом мы сравнили товар и услугу, а также узнали четыре свойства сервиса: нематериальность, изменчивость, неотделимость и несохраняемость. Это помогает лучше оценивать любое предложение.

3

3. Где они встречаются

Затем мы рассмотрели основные виды услуг и увидели, что они нужны и людям, и компаниям. Без них сложно учиться, передвигаться, лечиться и работать.

4

4. Как выбрать лучшее

Наконец, мы разобрались, как выбирать сервис: смотреть на цену, качество, безопасность и отзывы. Такой подход помогает принимать более разумные решения каждый день.

Итоговый чеклист



Что такое услуга

Услуга — это действие или помощь, которые решают конкретную задачу человека или организации. Её результат важен не сам по себе, а в момент использования.



Чем она отличается от товара

Товар можно купить, потрогать и хранить, а услугу — только получить в процессе. Поэтому у них разные способы оценки, выбора и оплаты.



Четыре свойства услуг

У услуг есть четыре свойства: нематериальность, изменчивость, неотделимость и несохраняемость. Эти признаки объясняют, почему сервис зависит от человека и ситуации.



Какие бывают виды

Услуги бывают образовательные, медицинские, транспортные, бытовые, финансовые, культурные и многие другие. Они нужны дома, в школе, в городе и в интернете.



Как сделать правильный выбор

Любая услуга проходит путь от запроса клиента до результата и обратной связи. Качество, цена и отзывы помогают выбрать лучший вариант и исправить ошибки.



Сфера услуг рядом каждый день

Сфера услуг незаметно поддерживает почти каждый наш день: помогает учиться, лечиться, ездить, покупать, отдыхать и решать бытовые задачи. Чем лучше сервис, тем удобнее жизнь.