

4. СОЦІАЛЬНІ ІННОВАЦІЇ ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

О.Г. Розметова

Національний університет харчових технологій

В сучасних умовах розвитку світової економіки значно підвищується роль сервісного сектора, що обумовлено високим рівнем забезпечення зайнятості населення сервісними організаціями (понад 50 %) і збільшенням їх питомої ваги в поповненні державного бюджету. Крім цього, сервісне обслуговування максимально орієнтоване на забезпечення соціальних потреб людини. Інтенсифікація розвитку даного сектора призводить до збільшення конкуренції. Відповідно для стабілізації своїх позицій на тлі зростаючої конкуренції сервісним організаціям необхідно максимально враховувати інноваційні тенденції при виборі конкурентних переваг. Однією з таких переваг може бути досягнення 100 % «індексу задоволеності клієнта» або безвідмовності сервісного обслуговування для широкого сегмента споживачів. Дані численних досліджень підтверджують, що один незадоволений клієнт призводить до втрати 300 потенційних клієнтів.

Враховуючи соціальну складову сервісного обслуговування, яка базується на сприйнятті комплексного продукту в процесі контакту покупця із сервісною організацією (вплив на тіло людини, його майно, розум, а також обробка інформації), можна значно розширити цільовий ринок сервісної організації. Одним з варіантів розширення цільового ринку може бути вихід на споживачів абсолютно не охоплених певним сервісом або обмежених в ньому. До такого сегменту споживачів можна віднести людей з обмеженими можливостями або маломобільні групи населення. Відповідно до нормативних документів *маломобільні групи населення* включають людей, що відчувають труднощі при самостійному пересуванні, при одержанні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі [1]. Отже, це люди з інвалідністю (до 12 % населення країни), особи з тимчасовим порушенням здоров'я (до 1,5 %), люди похилого віку (понад 40 %), вагітні жінки (біля 1 %), діти дошкільного віку (більше 2 млн.), особи з дитячими колясками (біля 1 %).

Дані досліджень Всесвітньої організації з охорони здоров'я показують, що з урахуванням глобальних світових тенденцій в однієї людини з десяти є одне або кілька функціональних порушень, які стають причиною інвалідності. Що стосується нашої держави, то в Україні за офіційною статистикою 2,54 млн. осіб мають інвалідність [2].

Сучасні тенденції світової соціалізації висувають нові вимоги до сервісного обслуговування. Більшість високорозвинених країн світу створюють сприятливі умови для життєдіяльності людей з інвалідністю, що призводить до активізації їх громадської і трудової діяльності, підвищенню достатку і потреб у різного роду сервісному обслуговуванні (у тому числі готельний, ресторанний сервіс, туристичні послуги). Враховуючи значне збільшення частки людей з інвалідністю в

14

загальній структурі світового населення, вони є вагомим сегментом потенційних клієнтів, не охоплених різного роду сервісом через низький рівень доступності сервісного середовища.

Однією зі світових інноваційних тенденцій у сучасному сервісному обслуговуванні, здатною вирішити проблему доступності сервісу для клієнтів з обмеженими можливостями, є впровадження «Концепції універсального дизайну». Універсальний дизайн (дизайн для всіх) або інклюзивний дизайн — стратегія, спрямована на проектування та наповнення різних типів середовища, продуктів, комунікацій, інформаційних технологій і послуг, для забезпечення доступності та розуміння всіма покупцями, відповідно для загального використання без необхідності адаптації. Універсальний дизайн припускає задоволення потреб будь-якого клієнта сервісної організації на основі рівноправного використання, гнучкості, простоти і зручності у використанні, сприйняття інформації незалежно від сенсорних можливостей користувачів, допустимість помилок з боку клієнта, забезпечення низького рівня фізичних зусиль при споживанні послуг [3]. Таким чином, в сучасних конкурентних умовах кожна сервісна організація повинна функціонувати за принципом «сервіс, доступний для всіх».

Важливу роль в забезпеченні доступності сервісного середовища відіграє держава, як гарант забезпечення соціальних потреб своїх громадян. Не є виключенням і Україна, яка має ряд законодавчих та нормативних актів, що регулюють соціальну сферу в державі, а також певну соціальну інфраструктуру, яка забезпечує та сприяє подальшому розвитку соціальних процесів. Зокрема, в Україні ратифіковано ряд міжнародних правових актів в сфері захисту прав осіб з інвалідністю, що є обов'язковими до виконання. Основні положення цих актів були трансформовані в національне законодавство.

ЛІТЕРАТУРА

1. ДБН В.2.2-17:2006 — ДБН В.2.2-17:2006. Будинки і споруди. Доступність будинків і споруд для маломобільних груп населення. п.3, терміни та визначення понять.
2. <http://euro2012.ukrinform.ua/news/10/p20138/>
3. *Розметова Е.Г., Мельник И.Л.* Инновационные тенденции в формировании социальной составляющей сервисного обслуживания // Актуальные проблемы и направления социально-экономического развития Республики Беларусь: Материалы II Междунар. науч. конф. молодых ученых (Минск, 25 мая 2012 г.) / редкол.: А.В. Червяков [и др.]. — Минск : НИЭИ М-ва экономики Респ. Беларусь, 2012. — С. 131 – 132. ___