

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В ФОРМИРОВАНИИ СОЦИАЛЬНОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Розметова Е.Г.,

*кандидат наук по государственному управлению,
Национальный университет пищевых технологий, г. Киев,*

Мельник И.Л.,

*Киевский университет туризма, экономики и права,
Украина*

В современных условиях развития мировой экономики значительно повышается роль сервисного сектора, что обусловлено высоким уровнем обеспечения занятости населения сервисными организациями (50%) и увеличением их удельного веса в пополнении государственного бюджета. Кроме этого, сервисное обслуживание в сравнении с другими видами деятельности максимально ориентировано на обеспечение социальных потребностей человека.

С интенсификацией развития данного сектора увеличивается конкуренция в соответствии с общими законами рыночной экономики. Для стабилизации своих позиций на фоне возрастающей конкуренции сервисным организациям необходимо максимально учитывать инновационные тенденции при выборе конкурентных преимуществ. Одним из таких преимуществ может быть достижение 100% «индекса удовлетворенности клиента» или безотказности сервисного обслуживания для широкого сегмента потребителей. Данные многочисленных исследований подтверждают, что один неудовлетворенный клиент приводит к потере 300 потенциальных клиентов.

Учитывая социальную составляющую сервисного обслуживания, которая базируется на восприятии комплексного продукта в процессе контакта покупателя с сервисной организацией (воздействие на тело человека, его имущество, ум, а также обработка информации), можно значительно расширить целевой рынок сервисной организации. Одним из вариантов расширения целевого рынка может быть выход на потребителей, абсолютно не охваченных определенным сервисом или ограниченных в нем. К такому сегменту потребителей можно отнести людей с инвалидностью. Данные исследований Всемирной организацией охраны здоровья показывают: с учетом глобальных мировых тенденций у одного человека из десяти есть одно или несколько функциональных нарушений, которые становятся причиной инвалидности.

Современные тенденции мировой социализации выдвигают новые требования к сервисному обслуживанию. Большинство высокоразвитых стран мира создают благоприятные условия для жизнедеятельности людей с инвалидностью, что приводит к активизации их общественной и трудовой деятельности, повышению достатка и потребностей в различного рода сервисном обслуживании (в том числе гостиничный, ресторанный сервис, туристические услуги). Доля людей с инвалидностью в общей структуре мирового населения значительно увеличилась, в связи с этим они становятся потенциальными клиентами, не охваченными различного рода сервисом из-за низкого уровня доступности сервисной среды. Одной из инновационных тенденций в современном сервисном обслуживании, способной решить проблему доступности сервиса для клиентов с ограниченными возможностями, является внедрение концепции универсального дизайна. Универсальный дизайн (дизайн для всех) – это стратегия, направленная на проектирование и наполнение различных типов среды, продуктов, коммуникаций, информационных технологий и услуг, для обеспечения доступности и понимания всеми покупателями, подходящая для общего использования без необходимости адаптации. Универсальный дизайн предполагает удовлетворение потребностей любого клиента сервисной организации на основе равноправного использования, гибкости, простоты и удобства использования, восприятия информации независимо от сенсорных возможностей пользователей, допустимости ошибок, низкого уровня физических усилий при потреблении услуг.

Таким образом, в современных конкурентных условиях каждая сервисная организация должна функционировать по принципу «сервис, доступный для всех».

