

Сервис. Ретроспектива в инфокоммуникационных технологиях

Сервис, как деятельность

Оказание услуг – широко распространенный вид деятельности. Им занимается практически любой человек.

Простейшие услуги:

- Помощь кому-либо в повседневной жизни;
- Предоставление полезных сведений (информации)

Соответствующие услуги, не требуют особых знаний и подготовки.

Сервис, как деятельность

Сервис – это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми или организациями.

Сервис, как деятельность

В XX веке сервис превратился в крупномасштабную сферу человеческой активности. Сейчас более 70% населения, занятого в экономике промышленно развитых стран, работают в сфере услуг. Закономерности сервисной деятельности определяют детальный анализ, без которого ее невозможно организовать на уровне современных требований.

Классификация видов сервиса по сферам его осуществления

- Торговля;
- Финансы;
- Транспорт;
- здравоохранение;
- Индустрия развлечений и спорта;
- Сфера науки;
- Образования;
- Управления.

Классификация видов сервиса: главные формы человеческой деятельности

- Материально-преобразовательная;
- Познавательная;
- Ценностно-ориентационная;
- Коммуникативная, или общение.

Материально-преобразовательная деятельность

Изменение человеком вещества природы, создание окружающего нас мира вещей, а также преобразование общества и человеческого организма.

Сервис в данной сфере включает в себя разнообразные услуги, в том числе индивидуальные, по удовлетворению материальных потребностей людей.

Например:

- изготовление по специальным заказам всевозможных предметов и приспособлений.
- транспортировка товаров, ремонт и техническое обслуживание.

Познавательная форма деятельности

Направлена на удовлетворение не материальных, а духовных потребностей человека – предоставление знаний или информации.

К этому типу относятся образовательные услуги, хотя они не всегда сводятся только к передаче информации, а включают:

- Процесс общения,
- Воспитания,
- Выработки навыков какой-либо деятельности.

Получение, обработка, структурирование и предоставление информации превратилось в современном обществе в широкую сферу деятельности, которую можно назвать информационным сервисом.

Ценностно-ориентационной формы деятельности

- Задача данной формы деятельности - установить, какое значение имеют эти явления для человека, выработать определенное отношение к ним, дать им оценку. Эти оценки, конечно, зависят от человека и от того типа общества, в котором он живет.
- Сервис в области ценностно-ориентационной деятельности осуществляется через:
 - рекламу;
 - экспертизу;
 - психодиагностику;
 - художественно-оформительскую деятельность;
 - услуги религиозного характера.

Коммуникативная форма деятельности

- Общшения (коммуникации) между отдельными людьми и (или) организациями.
- К этому направлению сервисной деятельности можно отнести организацию:
 - презентаций,
 - встреч,
 - конференций,
 - выставок, -
 - переговоров,
 - общения в Интернет,
 - услуги по переводу с одного языка на другой,
 - психологический тренинг общения,в какой-то степени – деятельность средств массовой информации, услуги связи.

Ретроспектива развития сервисов в информационных технологиях

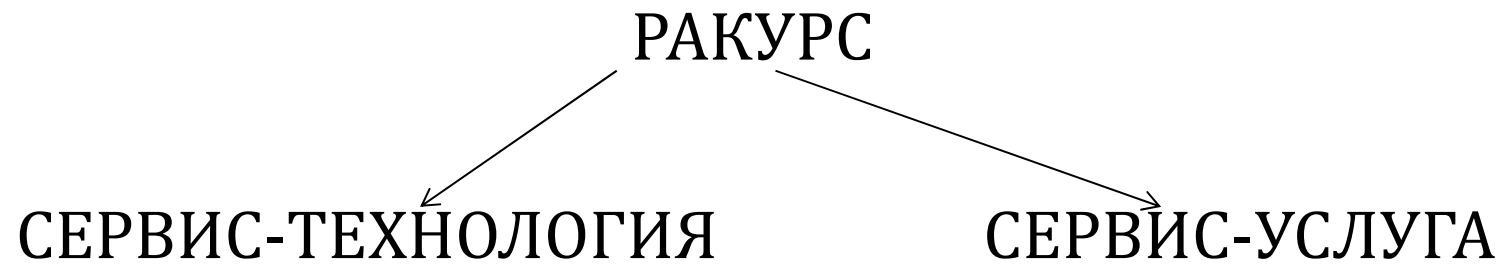
- Существенное влияние на сферу услуг, а также на ее дальнейшее развитие оказала область информационных технологий (ИТ) связана именно с компьютерными технологиями и это не случайно: появление компьютеров вывело ИТ на новый уровень, как когда-то телевидение, а ещё ранее печатное дело.

Ретроспектива развития сервисов в информационных технологиях

Развитию информационных сервисов (ИС) и их широкому распространению поспособствовал ряд факторов:

- **1981 год** Разработка ОС MS-DOS.
- **1985 год** Разработка ОС WINDOWS.
- **1990 год** Инвестиции в инфраструктуру и сервисы Интернет вызвали бурный рост отрасли ИТ.
- Информационные технологии взаимодействуют и часто составляющей частью входят в сферы услуг, области управления, промышленного производства, социальных процессов.

Представление IT сервисов



Вопросы?