

CONCEPTUL DE SERVICII

Autor:

Prof. dr. Singureanu Nicoleta

Colegiul Economic "Hermes", sector 2

Terminologia și concepțiile privind serviciile

Sfera serviciilor este un domeniu care, într-o economie de piață funcțională și competitivă este într-o continua dezvoltare și contribuie la valorificarea resurselor umane și natural – materiale ale unei țări.

Conceptul de servicii este destul de controversat în ceea ce privește natura și conținutul activităților ce se încadrează în acest concept, caracterul lor material sau nematerial, productiv sau neproductiv etc.

Standardul SR ISO 9000:2015 definește conceptul de servicii astfel:

Serviciile sunt rezultatele generate pentru satisfacerea necesităților clientului, de activitățile desfășurate la interfața dintre furnizor și client, precum și de activitățile interne ale furnizorului.

Nota standardului care însoțește această definiție explică **relaționarea dintre furnizor și client în cadrul realizării serviciului:**

- ❖ furnizorul sau clientul poate fi reprezentat la interfață prin personal sau echipament;
- ❖ activitățile clientului la interfața cu furnizorul pot fi esențiale pentru prestarea serviciului;
- ❖ livrarea sau utilizarea produselor material poate constitui o parte din prestarea serviciului;

❖ un serviciu poate fi legat de execuție și de furnizarea produselor material.

Totodată, standardul menționat explică, noțiunea de ”**prestare de serviciu**”, în sensul următor:

Prestarea de serviciu reprezintă acele activități ale furnizorului necesare desfășurării unei munci pentru satisfacerea nevoilor clientului.

Diferența dintre procesul de producție al unui produs față de un serviciu constă în faptul că, în cazul serviciului, clientul face parte din sistemul de producție al acestuia. În acest sens, după opinia specialiștilor, termenul de *producție*, care este specific producerii produsului, trebuie înlocuit în cazul producerii serviciului cu termenul de *servuție*.

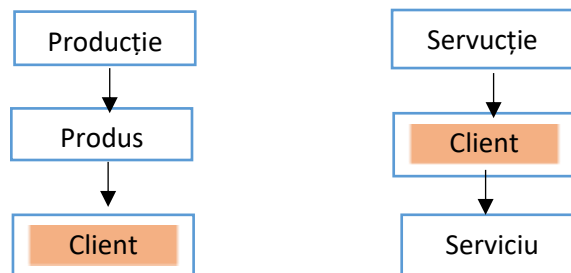


Fig. 1. Poziționarea clientului în cadrul procesului de producție a produsului și de servuție a serviciului

Serviciul, ca act, reprezintă prestarea efectivă a unor activități și are la bază legătura dintre activitatea prestatorului și client, dintre suportul fizic al activității și persoana de contact.

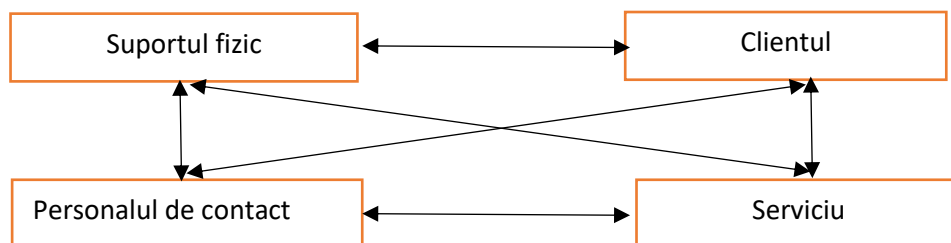


Fig. 2. Elementele fundamentale ale sistemului de producere a serviciului

Concepul de servicii trebuie privit și din perspectiva participanților la realizarea lui și a rezultatelor generate, după cum urmează:

- ✓ serviciul ca un **sistem de utilități**, în care clientul cumpără și folosește nu un produs material, tangibil, ci o utilitate generatoare de satisfacții și avantaje destinate satisfacerii unor nevoi individuale sau sociale;
- ✓ serviciile reprezintă **activități aducătoare de beneficii, avantaje, satisfacții**, care sunt prestate ca activități de sine stătătoare sau în asociere cu vânzarea unui bun material;
- ✓ pentru consumator, serviciile reprezintă activități care: se realizează cu ajutorul unui **intermediar, prestatorul de servicii**; se finalizează prin obținerea unui **rezultat benefic**; nu pot fi prestate de el însuși (autocomun);
- ✓ **serviciul în relaționare cu produsul** sau forma material și nematerială a serviciului.

În majoritatea cazurilor, serviciul este intangibil și are formă nematerială, nepalpabilă, nu presupune transferal de proprietate asupra unui produs / bun material prin actul de vânzare / cumpărare. Există și excepții cum ar fi: prestații în construcții, proiectare etc.

Standardul SR ISO 9000: 2015, în capitolul "Domeniu de aplicare", arată că există diferite forme de servicii, în funcție de ponderea pe care o are produsul / bunul material în cadrul acestuia. Astfel, există servicii în care prezența produsului, a formei material, este foarte redusă și servicii în care ponderea produsului este mare, pentru că existența serviciului respective este legată de producerea sau furnizarea unui produs.

În figura de mai jos sunt prezentate astfel de exemple:

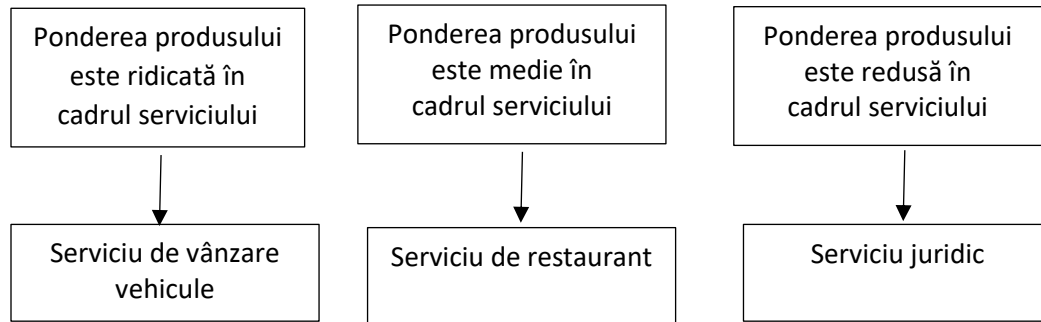


Fig. 3 Ponderea produsului într-un domeniu continuu de servicii

Menționez că echipamentele sau facilitățile pot fi implicate și ele direct în prestarea unui serviciu.

Exemplu: serviciile oferite prin intermediul automatelor de vânzare de bunuri sau automatelor bancare.