



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS



Проект Меки вештини како алатка за креативност во руралните области

2020-1-FR01-KA204-079841



Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS

PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



ОРИЕНТИРАНОСТ КОН УСЛУГА



Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



Име на модулот

Ориентираност кон услуга

Главна цел на модулот

Главната цел на овој модул е да им помогне на поединците да ја разберат ориентацијата кон услуги, важноста на ориентацијата кон услугите, организациската ориентација кон услугите и основите на Архитектурата ориентирана кон услуги-SOA.

Спеифични цели на модулот

- Да се разбере релевантноста и важноста на ориентацијата кон услуги
- Да се разбере организациската ориентираност кон услугите
- Да ги научат основите на Архитектурата ориентирана кон услуги-SOA



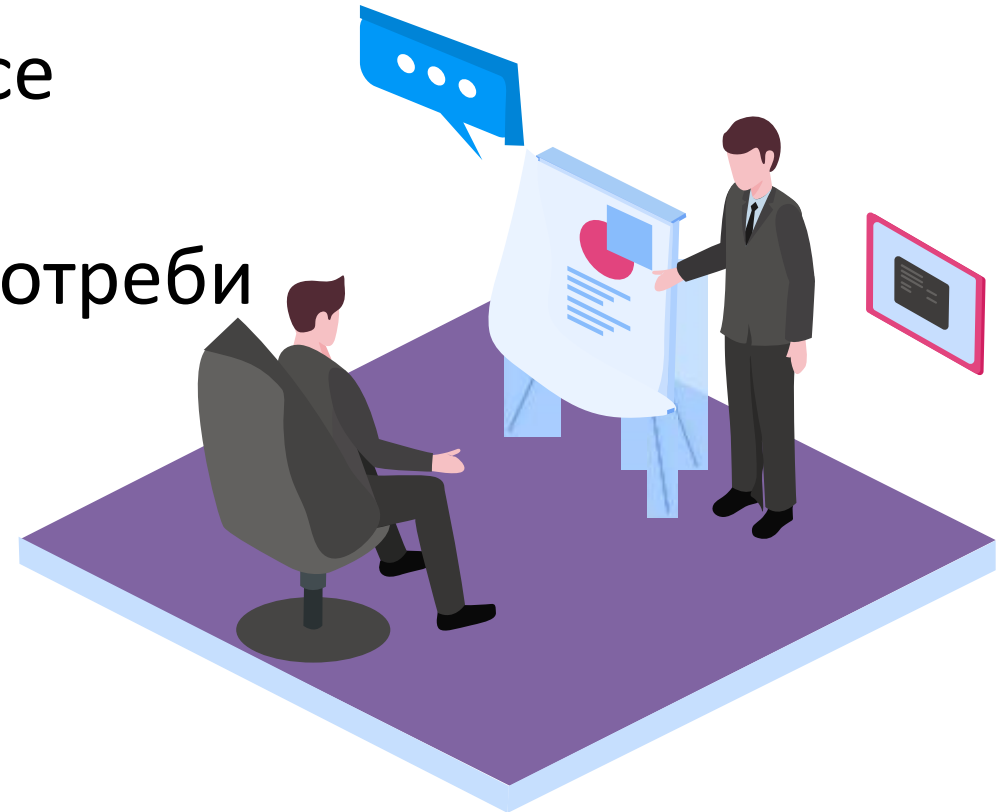
Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS
PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



Сервисната ориентација е
способност и желба да се
предвидат, препознаат и да се
задоволат туѓите потреби,
понекогаш дури и пред тие потреби
да бидат артикулирани.



Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



Што е ориентираност кон услуга?



„Ориентираноста кон услуга првпат е опишана од истражувачите Сакс и Вајртц како поврзана со грижата за другите - таа е збир на ставови и однесувања кои влијаат на квалитетот на интеракцијата“ помеѓу вработените на организацијата и нејзините клиенти (Hogan et al., 1984). Оваа дефиниција подоцна беше проширена за да вклучи „подготвеност да се третираат соработниците и клиентите со учтивост, обзир и такт“ во комбинација со способноста да се согледаат потребите на клиентите и да се комуницира ефективно (Рос, Милер и Барнс, 1991).





Што е ориентираност кон услуга?

Добрите вештини за ориентација кон услуги значат дека луѓето кои се ориентирани кон услуги ги предвидуваат, препознаваат и се однесуваат на потребите на другите, не само на клиентите туку и на другите луѓе, како соработник, менаџери, практиканти итн.

Вештините за ориентираност кон услуга, т.е. услужливост, внимателност, обсир и соработка на вработените, се важен фактор за успех и можат да влијаат на репутацијата на целата компанија за услуги на клиентите.

Со вештините за ориентираност кон услуга, има поголема веројатност луѓето да чувствуваат емпатија, компресија и љубезност кон луѓето што ги опкружуваат.

Ориентацијата кон пазарот и услугите го опишуваат начинот на кој се спроведува маркетингот.



Што е услуга?



Услугата е област со многу различни дефиниции. Од економска гледна точка, според Murdick (1990) услугата значи „економски активности кои произведуваат време, место, форма или психолошки придобивки“



Од маркетиншка перспектива, Котлер и сор. (1991) велат дека услугата е „секој чин или изведба што едната страна може да и ја понуди на друга, а во суштина е нематеријална и не резултира со сопственост на ништо“. Нематеријалноста ја прави услугата многу потешка за проценка отколку мерењето на квалитетот на производот. Накратко, услугата се разликува од стоката по тоа што стоките се произведуваат, продаваат и потоа се трошат, додека услугите прво се продаваат, потоа се произведуваат и трошат.



➤➤➤ Слушање на клиентите со цел подобро да се разберат нивните потреби

➤➤➤ Развивање на односи со претходни и идни клиенти

➤➤➤ Разбирање на правата на клиентите и работа на нивна заштита

➤➤➤ Проактивно ангажирање со клиентите за да се разберат нивните идни потреби

➤➤➤ Искуството на клиентите има приоритет пред профитот.



➤➤➤ Разбирање на достапните услуги и производи и давање препораки

➤➤➤ Поминување низ сите неопходни чекори за подобрување на искуството на клиентите

➤➤➤ Постојан развој на одредени вештини за подобра помош на клиентите

➤➤➤ Комуникација со клиентите на начин кој одговара на нивните потреби



Зошто е важна ориентираноста кон услуга?

- Ориентираноста кон услуга се заснова на дизајнирање и испорака на најдобра услуга на клиентите со најдобар однос и однесување кон сите луѓе вклучени во процесот.





Зошто е важна ориентираноста кон услуга?

➤➤➤ Услугата мора да се обезбеди добро првиот пат, и нема простор за неуспех бидејќи давањето на услуги се основа на интерактивна комуникација со клиентите. Квалитетот на интеракцијата во средбата со услугите и искуствата со услугите на клиентите доведуваат до лојалност на клиентите и многу често се третираат како клучни фактори на успешен бизнис.



Зошто е важна ориентираноста кон услуга?

- Парасураман и сор. (1988) предложуваат клиентите да го согледаат квалитетот преку празнините што се појавуваат во организацијата. Според авторите, квалитетот што го доживуваат клиентите зависи од информациската јамка што минува низ организацијата, која не информира за реалните очекувања на клиентите. Четири празнини влијаат на перцепцијата на клиентите за квалитетот:
- Првата постои во перцепциите на менаџерите за тоа што клиентите сакаат од услугите.
 - Втората е содржана во спецификациите подготвени од менаџерите.
 - Третата е како спецификациите се доставуваат до клиентите.
 - Последната се појавува во надворешните комуникации давајќи информации за квалитетот на услугата што компанијата ја нуди за испорака.



Организациска ориентираност кон услуга

Лидерските практики имаат најголемо влијание врз правилниот организациски раст. Лајтл и сор. (1998) ја споменуваат вистинската важност на лидерите-слуги во рамките на структурата на ориентација кон услуга.

Практиките за средба за услуги се поврзани со односите со клиентите и вработените.



Целата услуга што им се дава на клиентите постои во, и доаѓа од одреден систем.

практиките за управување со човечки ресурси, се фокусира на третманот на вработените во организацијата и е многу клучен елемент за третманот на клиентите, бидејќи вработените го остваруваат примарниот контакт со клиентите



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS

PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



Архитектура ориентирана кон услуги – SOA



Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



Архитектура ориентирана кон услуги – SOA



Архитектура ориентирана кон услуги (SOA) е архитектонски стил кој поддржува ориентираност кон услуга. Ориентираноста кон услуга е начин на размислување во однос на услугите и развојот базиран на услуги и резултатите од услугите.

Услугата:

- е логичен приказ на повторлива деловна активност која има одреден исход (на пр., проверка на кредитот на клиентите, обезбедување податоци за времето, консолидирање на извештаите);
- е самостојна;
- може да се состои од други услуги
- претставува „црна кутија“ за корисниците на услугата



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS

PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



Архитектура ориентирана кон услуги – SOA

- Архитектура ориентирана кон услуги може да се примени низ целата структура на бизнисот или организацијата, но досега во пракса архитектурата ориентирана кон услуги најчесто се користи во интеграцијата и организацијата на софтверот што ги поддржува операциите на организацијата. Со овој пристап, софтверот во организацијата е организиран како збир на софтверски услуги



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS

PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



Архитектура ориентирана кон услуги – SOA

- Принципот на ориентираност кон услуга може да се применува низ целата архитектура на претпријатието, но најчесто се применува на организацијата на софтверот што ги поддржува деловните операции на претпријатието
- Со архитектурата ориентирана кон услуги, овој софтвер е организиран како збир на софтверски услуги кои се поддржани од инфраструктура која го води и го подобрува протокот на информации во организацијата, клиентите и надворешните партнери и организации.



Архитектура ориентирана кон услуги – SOA

- Service is the essential concept of SOA, but it is not originally a technical concept. The idea of a service software comes from the service concept originally. Service is activity done by one person or group that benefits another and this concept has been established as a software service as well.
- A software service is performed by a software program. It produces effects that have value to the people or organizations that are its consumers. It has a provider – a person or organization that takes responsibility for running the program to produce those effects. And there is an implicit or explicit contract between the provider and the consumers that the program will produce the effects that the consumers expect.



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS

PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



Архитектура ориентирана кон услуги – SOA



Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS
PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



„Потребни се месеци за да се најде клиент... и секунди за да се
изгуби еден.— Винс Ломбарди



Овој проект е финансиран со поддршка од Европската комисија во рамките на програмата Еразмус+. Европската комисија и Француската национална агенција не можат да бидат одговорни за каква било употреба на информациите содржани овде.



Тестирајте го вашето знаење!

1. Сервисната ориентација е способност и желба да се предвидат, препознаат и да се задоволат туѓите потреби, понекогаш дури и пред тие потреби да бидат артикулирани.

- a) Точно
- b) Неточно

2. Вештините за ориентираност кон услуга, т.е. услужливост, внимателност, обсир и соработка на вработените, не се многу важен фактор за успех и можат да влијаат на репутацијата на целата компанија за услуги на клиентите.

- a) Точно
- b) Неточно



3. Колку празници предложуваат Парасураман и сор. (1988) според кои клиентите го перцепираат квалитетот на услугите?

a) 6

b) 3

c) 4

4. Од колку фундаментални елементи се состои организациската ориентираност кон услуга?

a) 3

b) 4

c) 5

5. Архитектура ориентирана кон услуги (SOA) е архитектонски стил кој поддржува ориентираност кон услуга.

a) Точно

b) Неточно



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS

PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



Одговори:

1. A
2. B
3. C
4. B
5. A



Кофинансирано од
Програмата на Европската
унија Еразмус+

SITRA

SOFT SKILLS AS A TOOL FOR CREATIVITY IN RURAL AREAS
PROJECT NO 2020-1-FR01-KA204-079841



Користена литература

Gheysari, Hamed & Rasli, Amran & Hadi, Mir & Jamshidi, Mir Hadi & Roghanian, Parastoo & Haghkhah, Azam. (2012).

Поттикнување на културата на ориентацијата кон пазарот и услугата во банкарската индустрија. Весник за основни и применети научни истражувања www.textroad.com. 2. 12617-12625.

Ориентираност кон услугите на клиентите: дефиниција и карактеристики, Indeed уреднички тим. 5 август 2021 година.

<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/customer-service-oriented>

Урбан, Вислав. (2012). Организациска ориентираност кон услуга како услов за квалитет во услуги. 10.5772/37500.

Lytle, R. S., Hom, P. W., & Mokwa, M. P. (1998). SERV*OR: Менаџерска мерка на организациската ориентираност кон услуга.

Весник за малопродажба, 74 (4), 455-489.

Издание 7 на Изворната книга SOA. Издание 1, објавено од Ван Харен, Април 2009 година.

https://www.opengroup.org/soa/source-book/soa/p1.htm#soa_definition