



Projekt współfinansowany w  
ramach programu Unii Europejskiej  
„Erasmus+”



## PROJEKT „UMIEJĘTNOŚCI MIĘKKIE JAKO SPOSÓB NA ROZWÓJ KREATYWNOŚCI NA OBSZARACH WIEJSKICH”

**2020-1-FR01-KA204-079841**



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.  
Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# ORIENTACJA NA USŁUGI



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+. Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w  
ramach programu Unii Europejskiej  
„Erasmus+”



# Orientacja na usługi

## Główny cel modułu

**Głównym celem tego modułu jest pomoc osobom w zrozumieniu orientacji na usługi, znaczenia orientacji na usługi, organizacyjnej orientacji na usługi oraz podstaw architektury zorientowanej na usługi.**

## Cele modułu

- Zrozumienie istotności i znaczenia orientacji na usługi
- Zrozumienie organizacyjnej orientacji na usługi
- Poznanie podstaw architektury zorientowanej na usługi - SOA

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



Orientacja na usługi to umiejętność i chęć przewidywania, rozpoznawania i zaspokajania potrzeb innych osób, czasem nawet zanim te potrzeby zostaną wyartykułowane.



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+. Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# Czym jest orientacja na usługi?



"Orientacja na usługi została po raz pierwszy opisana przez badaczy Saxe'a i Weirtza jako związana z troską o innych - stała się zestawem postaw i zachowań, które wpływają na jakość interakcji" pomiędzy pracownikami organizacji a jej klientami" (Hogan i in., 1984). Definicja ta została później rozszerzona o "gotowość do traktowania współpracowników i klientów z uprzejmością, rozwagą i taktem" w połączeniu z umiejętnością dostrzegania potrzeb klienta oraz skutecznego komunikowania się (Rosse, Miller i Barnes, 1991)."





Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# Czym jest orientacja na usługi?

Dobre umiejętności orientacji na usługi oznaczają, że osoby zorientowane na usługi przewidują, rozpoznają i zajmują się potrzebami innych, nie tylko klientów, ale także innych osób, jak współpracownicy, kierownicy, stażyści itp.

Umiejętności orientacji na usługi, czyli uczynność, rozważa i współpraca pracowników, są ważnym czynnikiem sukcesu i mogą wpływać na reputację całej firmy w zakresie obsługi klienta.

Dzięki umiejętnościom orientacji na usługi ludzie są bardziej skłonni do odczuwania empatii, kompresji i życzliwości wobec ludzi, którzy ich otaczają.

Orientacja rynkowa i usługowa opisują sposób prowadzenia marketingu.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



## Co to jest służba?



Usługi to kolejny obszar, który ma wiele różnych definicji. Z ekonomicznego punktu widzenia, według Murdicka (1990) usługa oznacza "działalność gospodarczą, która wytwarza czas, miejsce, formę lub użyteczność psychiczną."



Z perspektywy marketingowej Kotler et al. (1991) mówi, że usługa to "każde działanie lub wykonanie, które jedna strona może zaoferować drugiej, które jest zasadniczo niematerialne i nie skutkuje posiadaniem czegokolwiek." Nienamacalność sprawia, że usługi są o wiele trudniejsze do oceny niż pomiary jakości produktów. W skrócie, usługi różnią się od towarów tym, że towary są produkowane, sprzedawane, a następnie konsumowane, podczas gdy usługi są najpierw sprzedawane, a następnie produkowane i konsumowane



➤➤➤ Słuchanie klientów w celu lepszego zrozumienia ich potrzeb

➤➤➤ Rozumienie dostępnych usług i produktów oraz formułowanie rekomendacji

➤➤➤ Rozwijanie relacji z poprzednimi i przyszłymi klientami



➤➤➤ Wykonywanie wszystkich niezbędnych czynności w celu poprawy doświadczenia klienta

➤➤➤ Zrozumienie praw klienta i praca na rzecz ich ochrony

➤➤➤ Kontynuowanie rozwoju niektórych umiejętności, aby lepiej pomagać klientom

➤➤➤ Proaktywne angażowanie się w sprawy klientów w celu zrozumienia ich przyszłych potrzeb

➤➤➤ Komunikowanie się z klientami w sposób odpowiadający ich potrzebom

➤➤➤ Doświadczenie klienta ma pierwszeństwo przed

zyskiem.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.





Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# Dlaczego orientacja na usługi jest ważna?

- Orientacja na usługi opiera się na projektowaniu i dostarczaniu klientom najlepszych usług przy zachowaniu najlepszej postawy i zachowania wobec wszystkich osób zaangażowanych w ten proces.



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



# Dlaczego orientacja na usługi jest ważna?

➤➤➤ **Produkt usługowy musi być dostarczony dobrze za pierwszym razem i nie ma tu miejsca na porażkę, ponieważ produkcja usług odbywa się w interakcji z klientami. Jakość interakcji w spotkaniu usługowym, oraz doświadczenia z obsługi klienta, prowadzą do lojalności klientów i bardzo często są traktowane jako kluczowe czynniki udanego biznesu.**



# Dlaczego orientacja na usługi jest ważna?

➤➤➤ Parasuraman i in. (1988) zaproponowali, że klienci postrzegają jakość poprzez luki, które pojawiają się w organizacji usługowej. Według autorów jakość doświadczana przez klientów zależy od pętli informacyjnej przechodzącej przez organizację, która informuje nas o rzeczywistych oczekiwaniach klientów. Na postrzeganie jakości przez klientów wpływają cztery luki.

1. Pierwsza z nich istnieje w wyobrażeniach menedżerów na temat tego, czego klienci oczekują od usług.
2. Druga zawarta jest w specyfikacji przygotowanej przez menedżerów.
3. Trzecia to sposób, w jaki specyfikacje są dostarczane do klientów, oraz
4. Ostatnia z nich pojawia się w komunikacji zewnętrznej informując o jakości usług, które firma oferuje dostarczyć.



# Orientacja na usługi organizacyjne.

Praktyki przywódcze mają największy wpływ na prawidłowy rozwój organizacji. Lytle et al. (1998) wymieniają rzeczywiste znaczenie przywództwa służebnego w ramach orientacji usługowej struktury

Praktyki w zakresie przywództwa usługowego

Praktyki związane ze spotkaniem z usługą

Praktyki spotkań usługowych dotyczą relacji z klientami i pracownikami.

Praktyki systemu usług

Praktyki zarządzania zasobami ludzkimi

Praktyki zarządzania zasobami ludzkimi, koncentruje się na łączeniu pracowników w organizacji, i to jest bardzo kluczowy element dla łączenia klientów.

Wszystkie usługi świadczone na rzecz klientów istnieją w systemie i są przez niego wytwarzane.

Organizacyjna orientacja na usługi składa się z podstawowych elementów, które obejmują cztery pola dostaw kluczowe dla usług, Lytle i in. (1998)

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w  
ramach programu Unii Europejskiej  
„Erasmus+”



# Architektura zorientowana na usługi - SOA



Architektura zorientowana na usługi (SOA) jest stylem architektonicznym, który wspiera orientację na usługi. Zorientowanie na usługi to sposób myślenia w kategoriach usług i rozwoju opartego na usługach oraz na wynikach usług.

Serwis:

- Jest logiczną reprezentacją powtarzalnej czynności biznesowej, która ma określony wynik (np. sprawdzenie kredytu klienta, dostarczenie danych pogodowych, konsolidacja raportów wiertniczych)
- Jest niezależny
- Może składać się z innych usług
- Jest "czarną skrzynką" dla konsumentów usługi

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.  
Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# Architektura zorientowana na usługi - SOA



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+. Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



## Architektura zorientowana na usługi - SOA



Architektura zorientowana na usługi może być stosowana w całej architekturze przedsiębiorstwa lub organizacji, ale jak dotąd w praktyce SOA jest najczęściej stosowana w integracji i organizacji oprogramowania wspierającego działalność organizacji. W tym podejściu, oprogramowanie w organizacji jest zorganizowane jako zbiór usług programowych.





Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



## Architektura zorientowana na usługi - SOA

- Zasada orientacji na usługi może mieć zastosowanie w całej architekturze przedsiębiorstwa, ale najczęściej stosuje się ją do organizacji oprogramowania wspierającego działania biznesowe przedsiębiorstwa.
- Z SOA, to oprogramowanie jest organizowane jako zestaw usług programowych, które są wspierane przez infrastrukturę, która prowadzi i poprawia przepływ informacji w organizacji, klientów i zewnętrznych partnerów i organizacji.





## Architektura zorientowana na usługi - SOA

- Usługa jest zasadniczą koncepcją SOA, ale nie jest to pierwotnie koncepcja techniczna. Idea oprogramowania usługowego pochodzi pierwotnie z koncepcji usługi. Usługa to aktywność wykonywana przez jedną osobę lub grupę, która przynosi korzyści innej i ta koncepcja została ustanowiona również jako usługa oprogramowania.
- Usługa programowa jest wykonywana przez program komputerowy. Daje ona efekty, które mają wartość dla ludzi lub organizacji będących jej konsumentami. Ma dostawcę - osobę lub organizację, która bierze odpowiedzialność za uruchomienie programu w celu wytworzenia tych efektów. Istnieje domniemana lub wyraźna umowa pomiędzy dostawcą a konsumentami, że program będzie wytwarzał efekty, których oczekują konsumenci.

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.

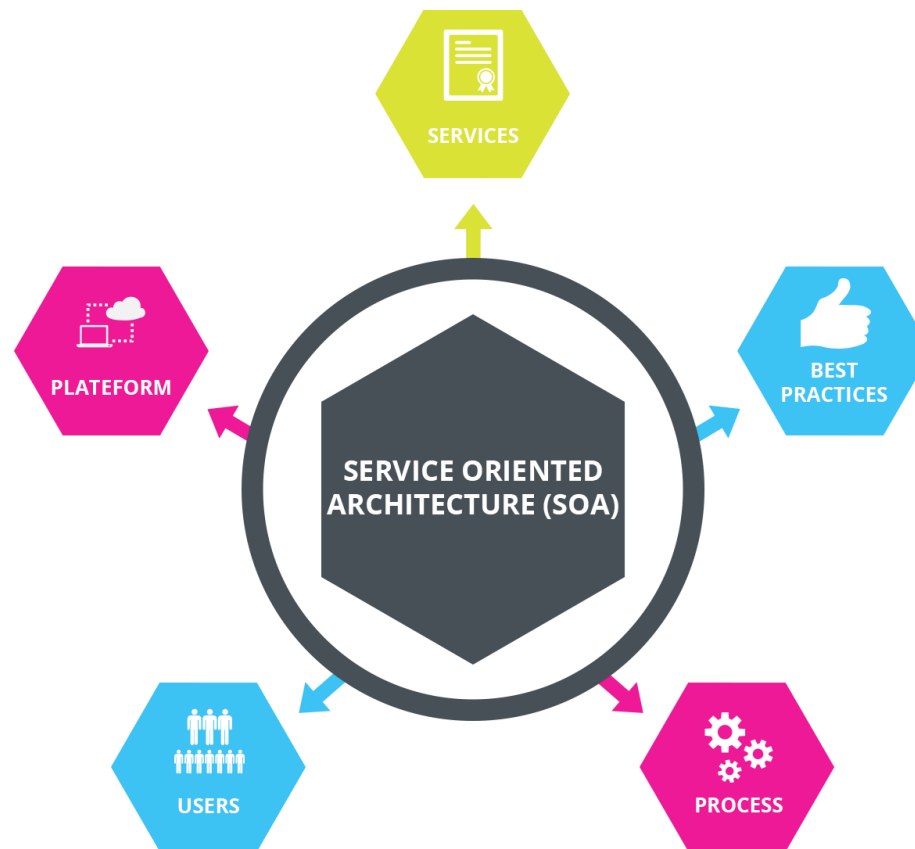
Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiekolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# Architektura zorientowana na usługi - SOA



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+. Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



"Znalezienie klienta zajmuje miesiące... a sekundy, aby go stracić".  
- Vince Lombardi



Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+. Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w  
ramach programu Unii Europejskiej  
„Erasmus+”



## Sprawdź swoją wiedzę!

1. Orientacja na usługi to umiejętność i chęć przewidywania, rozpoznawania i zaspokajania potrzeb innych osób, czasem nawet zanim te potrzeby zostaną wyartykułowane.

- a) Prawda
- b) Fałsz

2. Umiejętności związane z orientacją na usługi, czyli uczynność, rozwaga i współpraca pracowników, nie są ważnym czynnikiem sukcesu, a mogą wpływać na reputację całej firmy w zakresie obsługi klienta.

- a) Prawda
- b) Fałsz

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.  
Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



3. Przez ile lat klienci postrzegają jakość w organizacji usługowej, zaproponowaną przez Parasuramana i wsp. (1988)?

- a) 6
- b) 3
- c) 4

4. Z ilu podstawowych elementów składa się organizacyjna orientacja usługowa?

- a) 3
- b) 4
- c) 5

5. Architektura zorientowana na usługi (SOA) to styl architektoniczny wspierający orientację na usługi.

- a) Prawda
- b) Fałsz



Projekt współfinansowany w  
ramach programu Unii Europejskiej  
„Erasmus+”



## Odpowiedzi:

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

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.  
Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Erasmus+”



# Źródła

- Gheysari, Hamed & Rasli, Amran & Hadi, Mir & Jamshidi, Mir Hadi & Roghanian, Parastoo & Haghkhal, Azam. (2012). Fostering Market Orientation and Service Orientation Culture in Banking Industry. Journal of Basic and Applied Scientific Research [www.textroad.com](http://www.textroad.com). 2. 12617-12625.
- Customer Service Oriented: Definicja i charakterystyka, Redakcja Indeed. 5 sierpnia 2021. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/customer-service-oriented>
- Urban, Wiesław. (2012). Organizacyjna orientacja usługowa jako predyktor jakości w usługach. 10.5772/37500.
- <https://medium.com/@SoftwareDevelopmentCommunity/what-is-service-oriented-architecture-fa894d11a7ec>
- Lytle, R. S., Hom, P. W., & Mokwa, M. P. (1998). SERV\*OR: A Managerial Measure of Organizational Service-Orientation. Journal of Retailing, 74(4), 455-489.
- Wydanie 7 książki źródłowej SOA. Wydanie 1, opublikowane przez Van Haren, kwiecień 2009. [https://www.opengroup.org/soa/source-book/soa/p1.htm#soa\\_definition](https://www.opengroup.org/soa/source-book/soa/p1.htm#soa_definition)

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+. Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.



Projekt współfinansowany w  
ramach programu Unii Europejskiej  
„Erasmus+”



**PROJEKT „UMIEJĘTNOŚCI MIĘKKIE JAKO SPOSÓB  
NA ROZWÓJ KREATYWNOŚCI NA OBSZARACH WIEJSKICH”  
2020-1-FR01-KA204-079841**



**[www. sitraproject.eu](http://www.sitraproject.eu)**

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu Komisji Europejskiej w ramach programu Erasmus+.  
Komisja Europejska i Francuska Agencja Narodowa nie ponoszą odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w nim zawartych.