

**Помощь студентам
онлайн! Без посредников!
Без предоплаты!
<http://diplomstudent.net/>**



**Тема: «Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей
человека»**

Содержание

Теоретические задания	4
1. Приведите пример одной (любой) потребности и определите ее структуру ...	4
2. Объясните, какие группы потребностей присущи каждому человеку в современном обществе	5
3. Ответьте на вопрос: цена и ценность – это тождественные понятия?	7
4. Какие исследовательские подходы раскрывают взаимосвязь ожидаемой и воспринятой услуги?	8
5. Назовите особенности обслуживания на известных Вам предприятиях питания, поддерживающих национальные стандарты сервиса	9
6. В чем заключаются отличия работы аниматора с группами разных возрастов?	10
Аналитическое задание	13
7.1. Рассмотрите согласно классификационной модели виды услуг, оказываемых в одном из районов города СПб	13
7.2. Сделайте таблицу по количеству предприятий, оказывающих те или иные виды услуг	17
7.3. Сделайте вывод, какие виды услуг наиболее востребованы среди населения района (микрорайона) и поясните, почему	28
Список литературы	31

Цель работы: рассмотреть определение и структуру потребности; выявить взаимосвязь понятий ценности, стоимости (цены) и потребительского удовлетворения, а также ожидания и удовлетворения; проанализировать виды потребителей по фактическому потреблению услуги и по наличию услуги на местности; определить особенности обслуживания с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических условий.

Теоретические задания

1. Приведите пример одной (любой) потребности и определите ее структуру

Пример одной (любой) потребности: физиологические потребности. К ним относится воздух, еда, питьё, кров, одежда, тепло, сон - всё, что необходимо для выживания человека.

Пирамида Маслоу - это модель, которая демонстрирует структуру человеческих потребностей и ранжирует их по значимости. Изначально теория Маслоу была изложена как пирамида из пяти ступеней. В современной интерпретации их семь. Суть пирамиды Маслоу в том, что высшие цели можно достичь только тогда, когда все базовые потребности человека удовлетворены.

Структура потребностей человека, согласно пирамиде Маслоу, включает следующие уровни:

Физиологические потребности. Дыхание свежим и чистым воздухом, сон не менее 7 часов в сутки, качественное и регулярное питание, слежение за здоровьем.

Потребности в безопасности. Человеку важно чувствовать себя в безопасности и обеспечить защиту для близких. Например, выбор жилья, где ощущается комфорт и тепло, запирающие двери, стремление к стабильности на работе, страхование жизни и собственности.

Потребности в принадлежности. Человеку необходима поддержка близкого. Например, стремление найти партнёра и друзей, объединение в группы,

заведение семьи, активное участие в социальных событиях, посещение друзей и родственников.

Потребности в уважении и признании. Человек стремится занять значимое место в обществе, хочет чувствовать себя ценным и уважаемым. Например, амбициозные цели, например победа в соревнованиях, стремление получать награды и титулы, желание создавать собственные произведения, ведение блога, распространение идей.

Потребность в познании. Она отражает желание человека расширять свои знания, углубляться в изучение нового и развивать свой интеллект. Например, просмотр новостей, путешествия и исследование новых мест, взятие новых задач на работе, стремление получить образование, посещение курсов для получения дополнительных навыков, участие в различных тренингах и семинарах.

Эстетические потребности. Эта ступень даёт внутреннюю гармонию и радость через восприятие красоты и искусства. Например, посещение арт-галерей и музеев, коллекционирование произведений искусства, походы на концерты и театральные представления, декорирование своего жилья, занятие творчеством: лепкой, рисованием, пением.

Потребность в самоактуализации. Это высшая ступень иерархии потребностей, стремление к полному раскрытию своих возможностей и талантов. Например, проба разных направлений, поиск собственного пути и предназначения, анализ своих способностей, допущение ошибок и обучение на них.

Следует учитывать, что у разных людей взаимное расположение потребностей может варьироваться[3].

2. Объясните, какие группы потребностей присущи каждому человеку в современном обществе

На протяжении жизни человек совершает множество действий: принимает пищу, спит, работает, воспитывает детей, слушает музыку, получает знания.

Все эти действия направлены на достижение определённых целей, удовлетворение потребностей.

Существуют следующие группы потребностей человека:

А) Биологические (органические, материальные) - потребности в пище, одежде, жилище и др.

Б) Социальные - потребности в общении с другими людьми, в общественной деятельности, в общественном признании и др.

В) Духовные (идеальные, познавательные) - потребности в знаниях, творческой деятельности, создании прекрасного и др.

Рассмотрим кратко.

Социальные потребности - это стремление личности быть частью общества. Социальные потребности - это потребности в общении с другими людьми, в общественной деятельности, в общественном признании и принадлежности к группе. Примеры: потребность в дружбе (общение); потребность в уважении и признании (общественное признание); потребность в участии в коллективных мероприятиях (общественная деятельность). Люди - социальные существа. Чтобы поддерживать ментальное здоровье, нужно общаться, оказывать и принимать поддержку, чувствовать привязанность.

Духовные (идеальные) потребности - это потребности в самопознании, развитии и творчестве. Духовными потребностями являются: стремление человека к познанию себя и мира, самосовершенствованию, самореализации, поиску смысла жизни и внутреннему развитию. Примеры: чтение философии, медитация, художественное творчество, религиозные практики.

К духовным потребностям относится всё, что связано с самореализацией человека. Люди стремятся создавать новое, учиться, развивать свои возможности. А ещё - тянутся к прекрасному, например, музыке, поэзии и живописи. Также к духовным потребностям относится и религиозная вера.

Индивидуальные и общественные потребности. Кроме основных видов потребностей также иногда выделяют индивидуальные и общественные. Эти два вида потребностей разделяют по другому критерию: их обладателям. Инди-

видуальные потребности характерны для конкретного человека из-за его личных особенностей. Общественные - для какой-либо социальной группы по тому же принципу[4].

3. Ответьте на вопрос: цена и ценность – это тождественные понятия?

Цена и ценность - это разные понятия.

Цена - это денежный эквивалент услуги (товара, работы), который хотел бы получить за них продавец.

Ценность - это более широкое понятие, которое подразумевает условную или реальную выгоду, которую собирается получить лицо, совершающее покупку.

Примеры, иллюстрирующие разницу между ценой и ценностью:

Цена: книга может стоить 400 или 50 рублей, булка хлеба — 30 или 100 рублей, ноутбук - 30 000 или 100 000 рублей и так далее.

Ценность:

Пример 1: Молодой предприниматель захотел увеличить свой заработок в сфере продаж. С этой целью он записался на семинар «Как продавать в два раза эффективнее и увеличить свой доход за месяц». Занятие стоило ему 3000 рублей. Внимательно прослушав выступление преподавателя и применив полученные знания на практике, предприниматель действительно увеличил свой заработок. Если в прошлом месяце он получил 15 000, то после семинара его доход составил 30 000 рублей. В этом примере полученная ценность выше цены, затраченной на семинар.

Пример 2: У женщины сильно болел зуб. Первое время она избавлялась от боли при помощи лекарств, но вскоре болевые ощущения стали настолько острыми, что медикаменты едва ли могли их глушить. Тогда женщина обратилась к стоматологу и вылечила больной зуб, что обошлось ей в 1000 рублей. После проведённых манипуляций врачом-стоматологом боль полностью отсту-

пила - это и есть ценность, которую получила женщина, потратив 1000 рублей на стоматологические услуги.

4. Какие исследовательские подходы раскрывают взаимосвязь ожидаемой и воспринятой услуги?

Взаимосвязь ожидаемой и воспринятой услуги заключается в том, что в процессе потребления услуг потребитель сравнивает свои ожидания относительно ценности услуг с воспринятым качеством их реального исполнения.

Ожидания формируются на основе уже имеющегося у потребителя опыта, а также информации, получаемой по каналам маркетинговых коммуникаций.

Восприятие качества оказываемых услуг - эмоциональное отношение потребителя к оказываемой услуге, сформированное вследствие разрыва между ожидаемым и фактически полученным обслуживанием.

Для оценки взаимосвязи ожидаемой и воспринятой услуги используются различные подходы, например, модель Gap. В ней ключевым является разрыв между элементами «ожидаемая услуга» и «воспринятая услуга» (Gap 5), причём под «разрывом» подразумевается превышение ожиданий потребителя над оценкой услуги, полученной в действительности. Услуга является качественной, если разрыв отсутствует.

Также для этой цели используется инструмент SERVQUAL, который предполагает выявление так называемых «ожидаемого» и «адекватного» качества услуг, численно определяемого по пяти детерминантам качества. Разрыв между оценками ожидаемого и адекватного качества услуги носит название «зона толерантности» и используется при выработке рекомендаций по конкретным направлениям улучшения качества услуги[5].

5. Назовите особенности обслуживания на известных Вам предприятиях питания, поддерживающих национальные стандарты сервиса

Национальные стандарты сервиса - это нормативные документы, которые устанавливают требования к объёму, периодичности и качеству предоставления услуг в определённой сфере. Рассмотрим особенности сервиса ресторана китайской кухни «Юми 玉米». Адрес ресторана китайской кухни «Юми 玉米» г. Санкт-Петербург ул. Разъезжая, д. 10/15.

Ресторан китайской кухни «Юми 玉米» «Юми» знакомит посетителей с традиционной китайской кухней. Ресторан открылся в 2016 году и успел покориť петербуржцев и гостей города блюдами из натуральных ингредиентов, приготовленными по старинным рецептам.

В «Юми» два общих зала и один небольшой - для банкета или праздника в узком кругу. В интерьере преобладают традиционные китайские мотивы: стены выкрашены в жёлтый цвет, который так любили императоры, панно с изображением пионов напоминают об единстве с природой, национальные красные светильники излучают тёплый приглушённый свет, мраморные столешницы придают обстановке торжественность. Повара из Китая готовят традиционные блюда - нашумевшие и редкие[2].

Кухня ресторана. Меню «Юми» разделено на категории, чтобы гостям было удобно ориентироваться в многообразии блюд: салаты, закуски, супы, блюда из риса, лапша, горячие овощные и грибные блюда, а также разнообразное мясо, птица, рыба и морепродукты. Отдельная категория выделена для острых блюд. Также можно заказать блюда на раскалённой сковороде, в горшочках и в котелке, а любителей сладкого впечатлят нежные изысканные десерты. В барной карте - вина разных стран, крепкие напитки, пиво, коллекционные китайские чай, ароматный кофе и коктейли. Для детей в «Юми» есть детское меню с простыми и полезными блюдами: овощными и фруктовыми салатами, наггетсами, сосисками и тремя видами супа. Отдельного внимания достойны биз-

нес-ланчи, которые подают в «Юми» по будням. Порции здесь настолько большие, что утоляют голод до самого вечера.

6. В чем заключаются отличия работы аниматора с группами разных возрастов?

Отличия работы аниматора с группами разных возрастов заключаются в выборе мероприятий и подходов к организации досуга.

Для детей младшего возраста ведущей деятельностью является игра. Для такой группы можно организовать игротеки, утренники, туры по сказочным достопримечательностям, конкурсы, прогулки.

Для подростков-школьников разрабатываются программы с более широким диапазоном мероприятий. Для этого возраста характерны активность, требовательность, иногда придирчивость. В программу можно включить походы, прогулки, романтические встречи и поездки, экскурсионные мероприятия, беседы и различные обсуждения, спортивные игры, конкурсы и дискотеки, праздничные события.

Для людей среднего возраста подходят мероприятия с более размеренным темпом: светские рауты, конкурсные мероприятия, творческие вечера, банкеты, презентации и музыкальные концерты.

Для пожилых людей подходят такие мероприятия, как чаепитие, вечер старинной музыки, романса. Для этой возрастной категории характерен большой жизненный опыт, поэтому аниматоры часто организуют выставки рукоделия.

Таким образом, выбор форм досуга зависит от возрастных особенностей и интересов участников.

Программное анимационное воздействие на человека во время его отдыха в той или иной мере способствует сохранению и восстановлению его здоровья: соматического, физического, психического, нравственного.

Эти компоненты здоровья и определяют соответствующую условную типологию направлений и программ туристской анимации:

Первый тип - спортивные, спортивно-оздоровительные, спортивно-развлекательные программы.

Второй тип - зрелищно-развлекательные, приключенческо-игровые программы.

Третий тип - познавательные, спортивно-познавательные, культурно-познавательные, экскурсионные, обучающие, любительские и творческо-трудовые программы. Для каждого из этих направлений можно выделить характерные формы анимационной деятельности.

Четвертый тип - комплексные программы, комбинированные из однородных программ.

Спортивные анимационные программы предназначены для туристов, увлекающихся тем или иным видом спорта и приехавших в спортивно-туристский комплекс для занятий спортом по определенной системе тренировок в сочетании с отдыхом.

Спортивно-оздоровительные программы отличаются от спортивных тем, что они рассчитаны на туристов, любителей спорта и активного отдыха, для которых тур комплекс - это единственное место и возможность восстановления сил и здоровья через активные физические нагрузки в условиях чистой природы и чистого воздуха.

Спортивно-развлекательные программы ориентированы на туристов любого возраста. Они строятся на вовлечении туристов в активное движение через заманчивые, увлекательные, веселые конкурсы и безобидные состязания.

Спортивно-познавательные программы строятся на приобщении туристов к духовно-нравственным ценностям в процессе активного отдыха (походы, пешеходные экскурсии).

Экскурсионные программы состояются из различных видов экскурсий, а обучающие программы помогают туристам приобрести различные умения и навыки (в плавании и других различных видах спортивных занятий, ремесел).

Культурно-познавательные анимационные программы тур комплекса строятся на приобщении туриста к культурно-историческим и духовным ценностям нации, страны, местного населения и включают: посещение музеев, театров, кинотеатров, художественных галерей, парков, выставок, национальных фольклорных мероприятий, концертов, вечеров поэзии, встреч с известными деятелями культуры. Некоторые из этих программ зависимы от платежеспособности туристов, уровня их интеллектуального развития.

Приключенческо-игровые анимационные программы строятся на соприкосновении туриста с интересным, волнующим, необычным (например, участие в ролевых играх и конкурсах, посещении пещер, пиратской вылазке, вечере народных преданий и легенд, ночном походе, ночном спуске на горнолыжном курорте, в тематическом пикнике). Эти программы имеют спрос независимо от возраста, пола, национальности, образования отдыхающих.

Любительские (творческо-трудовые) анимационные программы строятся на привлечении туристов к творчеству, сотворчеству, состязанию в изготовлении местных поделок, что вызывает у них интерес к национальным особенностям местного населения. После участия в такой программе гость отмечает, что он научился общению на местном национальном языке, познакомился с национальными музыкальными инструментами, танцами, кухней и т. д. Формы проведения этих программ могут быть самыми разнообразными: аукцион поделок из природных материалов, конкурс любительской фотографии, фестиваль авторских стихов и песен, концерт вокальных и инструментальных исполнителей, выставка детского рисунка, песочной скульптуры и т. д.

Зрелищно-развлекательные анимационные программы включают: праздничные мероприятия, конкурсы, фестивали, карнавалы, тематические дни, ярмарки, дискотеки, танцевальные вечера, концерты художественной самодеятельности и т. д.

Анимационные программы типа «общение по интересам» являются по сути дела комбинациями из упомянутых программ, однако здесь необходимо уделить больше внимания той непринужденной, ненавязчивой, комфортной об-

становке, которая располагала бы к общению соответственно интересам, желаниям, темпераментам, национальностям и т. д. Для этого необходим хороший аниматор - «затравщик», катализатор такого общения. При разработке этих программ ставятся, в частности, следующие цели: удовлетворение потребности самовыражения; поощрение туристов (гостей, отдыхающих) в развитии своих умений; направление развлечений и навыков в созидательное русло; избавление от ежедневных проблем и стрессов; изменение имиджа и расслабление напряжения; приобретение дополнительных знаний в области культуры.

Для того чтобы удовлетворить потребности гостей разных национальностей, возрастов, достатков и возможностей (физических, интеллектуальных и т. д.), программы анимации должны меняться на протяжении всего сезона по содержанию, интенсивности, времени проведения и по другим параметрам.

Анимационные программы в значительной мере зависят от размера отеля, его месторасположения, функциональной ориентации, имеющихся возможностей (в том числе по спектру оказываемых дополнительных услуг), а также от профессионализма и степени универсальности тураниматоров, от их таланта.

Качество и объем выполняемых анимационных программ в туркомплексах, отелях определяются в существенной степени наличием требуемого персонала и в целом - эффективностью анимационного менеджмента.

В небольшом отеле анимационными программами может заниматься один человек - менеджер туранимации, в туркомплексе среднего размера — отдел (служба) туранимации, а в крупных курортных и клубных туркомплексах - специализированные анимационные центры (центры досуга)[8].

Аналитическое задание

7.1. Рассмотрите согласно классификационной модели виды услуг, оказываемых в одном из районов города СПб

Прежде чем рассмотреть виды услуг оказываемых районом, дадим краткую характеристику этой местности. Центральный район, который располага-

ется на левом берегу Невы, служит историческим центром Санкт-Петербурга. Это самое его «сердце», где, по сути, на небольшой площади сконцентрированы все главные достопримечательности города на Неве с мировой известностью: Дворцовая площадь, Эрмитаж, Александровская колонна, Летний сад, Марсово поле, Русский музей, Спас на крови, Смольный и т.д.

В Центральном районе СПб сосредоточены самые важные памятники архитектуры, истории и культуры, музеи и галереи, находятся главные госучреждения, в том числе администрация города, а также посольства и представительства разных стран. Неудивительно, что Центральный район из 18 районов города занимает 1-е место по качеству жизни. На территории находятся главные Храмы, дюжина больших ВУЗов, множество библиотек, большое число научных учреждений, имеются превосходные парки и сады, созданы все условия для комфорта инвалидов. В то же время в Центральном районе остались коммуналки, особенно высока их концентрация в Смольнинском. Район имеет наиболее развитую социальную, торговую и транспортную инфраструктуру. Центральный район был образован распоряжением мэра Санкт-Петербурга от 11.03.1994 № 196-р «Об изменениях административно-территориального устройства Санкт-Петербурга» путём объединения территорий упраздняемых Дзержинского, Куйбышевского и Смольнинского районов.

Центральный район Санкт-Петербурга, в основном застраивался в дореволюционный период, поэтому можно увидеть множество старинных зданий, в полной сохранности дошли до наших дней многие исторические особняки и памятники[7]. По имеющимся статистическим данным, всего на начало 2024 года в Центральном районе СПб насчитывалось 21943 предприятий, в том числе коммерческих 19426, таблица 1.

Таблица 1-Динамика количества предприятий Центрального района СПб с 2020-2024гг., единиц (на начало года)[1]

Показатели	2020	2021	2022	2023	2024
Все предприятия	25 116	23 784	23 434	22 071	21 943

Показатели	2020	2021	2022	2023	2024
Коммерческие	22 454	21 173	20 862	19 534	19 426
Общества с ограниченной ответственностью	21 803	20 542	20 250	18 935	18 822
Непубличные акционерные общества	571	555	543	539	545
Публичные акционерные общества	37	32	30	24	24
Производственные кооперативы (кроме сельскохозяйственных производственных кооперативов)	15	15	14	13	13
Прочие юридические лица, являющиеся коммерческими организациями	12	12	12	12	12
Государственные унитарные предприятия субъектов Российской Федерации	7	7	6	6	6
Прочие	9	10	7	5	4
Не коммерческие	2 662	2 611	2 572	2 537	2 517
Автономные некоммерческие организации	340	351	361	355	353
Общественные организации	395	383	362	357	347
Товарищества собственников жилья	238	231	229	232	233
Государственные бюджетные учреждения субъектов Российской Федерации	213	212	207	206	206
Объединения юридических лиц	170	171	175	171	172
Фонды	174	168	167	164	162
Прочие	1 132	1 095	1 071	1 052	1 044

По данным таблицы 1 видно, что общее количество организаций, в том числе коммерческих на протяжении анализируемого периода снижается. Число коммерческих организаций снизилось на 3028 ед. по сравнению с данными на 2020г.

По данным на 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 19969 действующих юридических лиц, таблица 2.

Таблица 2- Количество предприятий Центрального района СПб по данным на октябрь 2024г.[6]

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
68. Операции с недвижимым имуществом	2 546	1 337	1 014
46. Оптовая торговля	2 535	1 409	1 527
56. Деятельность по предоставлению продуктов питания и напитков	1 376	494	658
47. Розничная торговля	981	432	458
69. Деятельность в области права и бухгалтерского учета	925	447	355
41. Строительство зданий	908	405	521
71. Деятельность в области архитектуры и инженерно-технического проектирования	698	378	395
43. Работы строительные специализированные	618	268	350
62. Разработка компьютерного программного обеспечения	612	252	325
94. Деятельность общественных организаций	606	368	186
79. Туристические услуги	562	323	241
86. Здравоохранение	527	285	270
70. Деятельность головных офисов консультирование по вопросам управления	435	169	199
64. Финансовые услуги	419	172	146
85. Образование	402	280	268
52. Складское хозяйство и вспомогательная транспортная деятельность	376	187	192
55. Деятельность по предоставлению мест для временного проживания	308	126	149
73. Деятельность рекламная и исследование конъюнктуры рынка	297	129	149
49. Деятельность сухопутного и трубопроводного транспорта	293	101	160
82. Деятельность административно-хозяйственная и вспомогательная	287	129	123

Преобладающие отрасли: операции с недвижимым имуществом, оптовая торговля, деятельность по предоставлению продуктов питания и напитков, розничная торговля, деятельность в области права и бухгалтерского учета. Основными видами услуг, оказываемых в Центральном районе Санкт-Петербурга яв-

ляются: туристические услуги, услуги здравоохранения, финансовые услуги, услуги в области архитектуры и инженерно-технического проектирования, складское хозяйство и вспомогательная транспортная деятельность, рекламная деятельность и исследование конъюнктуры рынка.

7.2. Сделайте таблицу по количеству предприятий, оказывающих те или иные виды услуг

1) Финансовые услуги Центрального района Санкт-Петербурга. На 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 426 действующих юридических лиц, занятых финансовыми услугами. Преобладающие виды деятельности организаций: предоставление прочих финансовых услуг, кроме услуг по страхованию и пенсионному обеспечению, не включенных в другие группировки, предоставление займов и прочих видов кредита, деятельность холдинговых компаний, деятельность по предоставлению прочих финансовых услуг, кроме услуг по страхованию и пенсионному обеспечению, деятельность по финансовой аренде (лизингу/сублизингу). В списке компаний Центрального округа Санкт-Петербурга 160 фирм в 2023 году сдали ненулевую отчетность, таблица 3.

Таблица 3- Количество предприятий финансовых услуг Центрального округа Санкт-Петербурга по данным на октябрь 2024г. [6]

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
64.99. Предоставление прочих финансовых услуг, кроме услуг по страхованию и пенсионному обеспечению, не включенных в другие группировки	293	105	91
64.92. Предоставление займов и прочих видов кредита	41	19	16
64.20. Деятельность холдинговых компаний	38	9	14
64.90. Деятельность по предоставлению прочих финансовых услуг, кроме услуг по страхованию и пенсионному обеспечению	26	21	5

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
64.91. Деятельность по финансовой аренде (лизингу/сублизингу)	14	11	9
64.19. Денежное посредничество прочее	13	10	9
64.10. Денежное посредничество	1	1	1

2) Туристические услуги Центрального района Санкт-Петербурга.

На 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 563 действующих юридических лица, оказывающих туристические услуги. Преобладающие виды деятельности организаций: деятельность туристических агентств, деятельность туроператоров, деятельность туристических агентств и туроператоров, услуги по бронированию, прочие и сопутствующая деятельность. В списке компаний Центрального округа Санкт-Петербурга 426 фирм в 2023 году сдали ненулевую отчетность, таблица 4.

Таблица 4-Количество предприятий туристических услуг Центрального округа Санкт-Петербурга по данным на октябрь 2024г. [6]

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
79.11. Деятельность туристических агентств	360	217	147
79.12. Деятельность туроператоров	91	36	43
79.10. Деятельность туристических агентств и туроператоров	57	40	25
79.90. Услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность	55	28	25

3) Услуги по предоставлению мест для временного проживания Центрального района Санкт-Петербурга. На 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 307 действующих юридических лиц, занятых деятельностью по предоставлению мест для временного проживания. Преобладающие виды деятельности организаций: деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания, деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания, деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания, деятельность по предоставлению мест для временного проживания в кемпингах, жилых автофургонах и туристических ав-

топрицепах. В списке компаний Центрального округа Санкт-Петербурга 223 фирмы в 2023 году сдали ненулевую отчётность, таблица 5.

Таблица 5-Количество предприятий по предоставлению мест для временного проживания Центрального района СПб по данным на октябрь 2024г. [6]

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
55.10. Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания	251	102	119
55.20. Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания	27	10	12
55.90. Деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания	26	13	15
55.30. Деятельность по предоставлению мест для временного проживания в кемпингах, жилых автофургонах и туристических автоприцепах	3	1	2

4) Услуги рекламной деятельности и исследования конъюнктуры рынка Центрального района Санкт-Петербурга. На 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 298 действующих юридических лиц, занятых деятельностью рекламной и исследованием конъюнктуры рынка, таблица 6.

Таблица 6- Количество предприятий по услугам рекламной деятельности и исследования конъюнктуры рынка Центрального района СПб по данным на октябрь 2024г. [6]

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
73.11. Деятельность рекламных агентств	229	91	113
73.20. Исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения	50	24	21
73.10. Деятельность рекламная	19	15	12

Преобладающие виды деятельности организаций: деятельность рекламных агентств, исследование конъюнктуры рынка и изучение общественного мнения, деятельность рекламная. В списке компаний Центрального округа Санкт-Петербурга 213 фирмы в 2023 году сдали ненулевую отчётность.

5) Услуги складского хозяйства и вспомогательной транспортной деятельности Центрального района Санкт-Петербурга. На 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 379 действующих юридических лиц, занятых складским хозяйством и вспомогательной транспортной деятельностью. Преобладающие виды деятельности организаций: деятельность вспомогательная прочая, связанная с перевозками, деятельность вспомогательная, связанная с сухопутным транспортом, деятельность по складированию и хранению, транспортная обработка грузов, деятельность вспомогательная, связанная с водным транспортом. В списке компаний Центрального округа Санкт-Петербурга 265 фирм в 2023 году сдали ненулевую отчётность, таблица 7.

Таблица 7- Количество предприятий по услугам складского хозяйства и вспомогательной транспортной деятельности Центрального района СПб по данным на октябрь 2024г. [6]

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
52.29. Деятельность вспомогательная прочая, связанная с перевозками	215	104	110
52.21. Деятельность вспомогательная, связанная с сухопутным транспортом	79	40	35
52.10. Деятельность по складированию и хранению	30	14	18
52.24. Транспортная обработка грузов	25	11	13
52.22. Деятельность вспомогательная, связанная с водным транспортом	17	9	10
52.23. Деятельность вспомогательная, связанная с воздушным и космическим транспортом	11	7	6
52.20. Деятельность транспортная вспомогательная	2	2	1

6) Образовательные услуги Центрального района Санкт-Петербурга. На 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 401 действующее юридическое лицо, занятых образованием. Преобладающие виды деятельности организаций: образование профессиональное дополнительное, образование дополнительное детей и взрослых, образование дошкольное, обра-

зование основное общее, образование среднее общее. В списке компаний Центрального округа Санкт-Петербурга 169 фирм в 2023 году сдали ненулевую отчетность, таблица 8.

Таблица 8- Количество предприятий по услугам образования Центрального района Санкт-Петербурга по данным на октябрь 2024г. [6]

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
85.42. Образование профессиональное дополнительное	138	85	70
85.41. Образование дополнительное детей и взрослых	102	56	62
85.11. Образование дошкольное	61	57	56
85.13. Образование основное общее	28	24	26
85.14. Образование среднее общее	23	21	21
85.22. Образование высшее	18	13	15
85.23. Подготовка кадров высшей квалификации	16	12	9
85.21. Образование профессиональное среднее	7	6	4
85.12. Образование начальное общее	4	4	4
85.30. Обучение профессиональное	2	0	1

7) Услуги консультирования по вопросам управления Центрального района Санкт-Петербурга. На 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 435 действующих юридических лиц, занятых деятельностью головных офисов консультированием по вопросам управления, таблица 9[6].

Таблица 9- Количество предприятий по услугам консультирования по вопросам управления Центрального района СПб по данным на октябрь 2024г.

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
70.22. Консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления	383	156	177
70.10. Деятельность головных офисов	49	12	19
70.21. Деятельность в сфере связей с общественностью	3	1	2

Преобладающие виды деятельности организаций: консультирование по вопросам коммерческой деятельности и управления, деятельность головных офисов, деятельность в сфере связей с общественностью. В списке компаний Центрального округа Санкт-Петербурга 294 фирмы в 2023 году сдали ненулевую отчётность.

8) Услуги здравоохранения Центрального района Санкт-Петербурга. На 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 527 действующих юридических лиц, занятых здравоохранением. Преобладающие виды деятельности организаций: стоматологическая практика, общая врачебная практика, деятельность больничных организаций, деятельность в области медицины прочая, специальная врачебная практика. В списке компаний Центрального округа Санкт-Петербурга 411 фирма в 2023 году сдала ненулевую отчётность, таблица 10.

Таблица 10-Количество предприятий по услугам здравоохранения Центрального района Санкт-Петербурга по данным на октябрь 2024г. [6]

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
86.23. Стоматологическая практика	170	94	80
86.21. Общая врачебная практика	103	65	45
86.10. Деятельность больничных организаций	94	59	56
86.90. Деятельность в области медицины прочая	89	31	52
86.22. Специальная врачебная практика	37	8	18
Без кода	34	27	19

9) Услуги разработки компьютерного программного обеспечения Центрального района Санкт-Петербурга. На 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 616 действующих юридических лиц, занятых разработкой компьютерного программного обеспечения. Преобладающие виды деятельности организаций: разработка компьютерного программного обеспечения, деятельность консультативная и работы в области компьютерных технологий, деятельность, связанная с использованием вычислительной техни-

ки и информационных технологий, прочая, разработка компьютерного программного обеспечения, консультационные услуги в данной области и другие сопутствующие услуги, деятельность по управлению компьютерным оборудованием. В списке компаний Центрального округа Санкт-Петербурга 462 фирмы в 2023 году сдали ненулевую отчётность, таблица 11.

Таблица 11- Количество предприятий по услугам разработки компьютерного программного обеспечения Центрального района СПб по данным на октябрь 2024г. [6]

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
62.01. Разработка компьютерного программного обеспечения	420	149	227
62.02. Деятельность консультативная и работы в области компьютерных технологий	79	33	40
62.09. Деятельность, связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий, прочая	74	41	35
62.00. Разработка компьютерного программного обеспечения, консультационные услуги в данной области и другие сопутствующие услуги	32	23	20
62.03. Деятельность по управлению компьютерным оборудованием	10	5	5
Без кода	1	1	0

10) Услуги строительных работ, специализированные Центрального района Санкт-Петербурга. На 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 602 действующих юридических лица, занятых работами строительными специализированными. Преобладающие виды деятельности организаций: производство электромонтажных работ, работы строительные специализированные прочие, не включенные в другие группировки, производство прочих строительно-монтажных работ, производство санитарно-технических работ, монтаж отопительных систем и систем кондиционирования воздуха, подготовка строительной площадки. В списке компаний Центрального округа Санкт-Петербурга 395 фирм в 2023 году сдали ненулевую отчётность, таблица 12[6].

Таблица 12- Количество предприятий по услугам строительных работ, специализированным Центрального района СПб по данным на октябрь 2024г.

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
43.21. Производство электромонтажных работ	143	59	79
43.99. Работы строительные специализированные прочие, не включенные в другие группировки	88	45	46
43.29. Производство прочих строительно-монтажных работ	63	24	42
43.22. Производство санитарно-технических работ, монтаж отопительных систем и систем кондиционирования воздуха	59	26	29
43.12. Подготовка строительной площадки	55	38	28
43.39. Производство прочих отделочных и завершающих работ	54	14	32
43.11. Разборка и снос зданий	30	15	15
43.31. Производство штукатурных работ	27	7	15
43.32. Работы столярные и плотничные	25	7	14
43.20. Производство электромонтажных, санитарно-технических и прочих строительно-монтажных работ	16	14	11
43.30. Работы строительные отделочные	12	9	8
43.34. Производство малярных и стекольных работ	10	2	2
43.33. Работы по устройству покрытий полов и облицовке стен	10	4	6
43.91. Производство кровельных работ	7	3	6
43.13. Разведочное бурение	3	1	1

11) Услуги в области архитектуры и инженерно-технического проектирования Центрального района Санкт-Петербурга. На 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 699 действующих юридических лиц, занятых деятельностью в области архитектуры и инженерно-технического проектирования. Преобладающие виды деятельности организаций: деятельность в области инженерных изысканий, инженерно-технического проектирования, управления проектами строительства, выполнения строительного контроля и авторского надзора, предоставление технических консульта-

ций в этих областях, деятельность в области архитектуры, технические испытания, исследования, анализ и сертификация, деятельность в области архитектуры, инженерных изысканий и предоставление технических консультаций в этих областях. В списке компаний Центрального округа Санкт-Петербурга 511 фирма в 2023 году сдала ненулевую отчётность, таблица 13[6].

Таблица 13- Количество предприятий по услугам в области архитектуры и инженерно-технического проектирования Центрального района СПб по данным на октябрь 2024г.

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
71.12. Деятельность в области инженерных изысканий, инженерно-технического проектирования, управления проектами строительства, выполнения строительного контроля и авторского надзора, предоставление технических консультаций в этих областях	337	146	199
71.11. Деятельность в области архитектуры	176	102	97
71.20. Технические испытания, исследования, анализ и сертификация	97	63	49
71.10. Деятельность в области архитектуры, инженерных изысканий и предоставление технических консультаций в этих областях	89	67	52

12) Услуги строительства зданий Центрального района Санкт-Петербурга. На 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 906 действующих юридических лиц, занятых строительством зданий, таблица 14.

Таблица14- Количество предприятий по услугам строительства зданий Центрального района СПб по данным на октябрь 2024г. [6]

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
41.20. Строительство жилых и нежилых зданий	872	393	500
41.10. Разработка строительных проектов	34	13	22

Преобладающие виды деятельности организаций: строительство жилых и нежилых зданий, разработка строительных проектов. В списке компаний Цен-

трального округа Санкт-Петербурга 548 фирм в 2023 году сдали ненулевую отчётность.

13) Услуги в области права и бухгалтерского учета Центрального района Санкт-Петербурга. На 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 928 действующих юридических лиц, занятых деятельностью в области права и бухгалтерского учета. Преобладающие виды деятельности организаций: деятельность в области права, деятельность по оказанию услуг в области бухгалтерского учета, по проведению финансового аудита, по налоговому консультированию. В списке компаний Центрального округа Санкт-Петербурга 623 фирмы в 2023 году сдали ненулевую отчётность, таблица 15.

Таблица 15- Количество предприятий по услугам в области права и бухгалтерского учета Центрального района СПб по данным на октябрь 2024г. [6]

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
69.10. Деятельность в области права	634	271	242
69.20. Деятельность по оказанию услуг в области бухгалтерского учета, по проведению финансового аудита, по налоговому консультированию	212	118	82
Без кода	82	58	30

14) Услуги по операциям с недвижимым имуществом Центрального района Санкт-Петербурга. На 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 2549 действующих юридических лиц, занятых операциями с недвижимым имуществом. Преобладающие виды деятельности организаций: аренда и управление собственным или арендованным недвижимым имуществом, управление недвижимым имуществом за вознаграждение или на договорной основе, покупка и продажа собственного недвижимого имущества, деятельность агентств недвижимости за вознаграждение или на договорной основе, операции с недвижимым имуществом за вознаграждение или на договорной основе. В списке компаний Центрального округа Санкт-Петербурга 1900 фирм в 2023 году сдали ненулевую отчётность, таблица 16.

Таблица 16- Количество предприятий по услугам с недвижимым имуществом Центрального района СПб по данным на октябрь 2024г. [6]

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
68.20. Аренда и управление собственным или арендованным недвижимым имуществом	1 363	727	494
68.32. Управление недвижимым имуществом за вознаграждение или на договорной основе	563	326	268
68.10. Покупка и продажа собственного недвижимого имущества	289	103	125
68.31. Деятельность агентств недвижимости за вознаграждение или на договорной основе	287	150	117
68.30. Операции с недвижимым имуществом за вознаграждение или на договорной основе	45	28	13
Без кода	2	1	0

15) Услуги административно-хозяйственной и вспомогательной деятельности Центрального района Санкт-Петербурга. На 2 октября 2024 г. в Центральном округе Санкт-Петербурга зарегистрировано 287 действующих юридических лиц, занятых деятельностью административно-хозяйственной и вспомогательной, таблица 17.

Таблица 17- Количество предприятий по услугам административно-хозяйственной и вспомогательной деятельности Центрального района СПб по данным на октябрь 2024г. [6]

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
82.99. Деятельность по предоставлению прочих вспомогательных услуг для бизнеса, не включенная в другие группировки	185	90	77
82.30. Деятельность по организации конференций и выставок	61	26	27
82.11. Деятельность административно-хозяйственная комплексная по обеспечению работы организации	15	5	10
82.92. Деятельность по упаковыванию товаров	12	4	5
82.91. Деятельность агентств по сбору платежей и бюро кредитной информации	7	1	2

ОКВЭД - Вид деятельности	Количество фирм	С телефонами	С e-mail
82.20. Деятельность центров обработки телефонных вызовов	4	2	1
82.19. Деятельность по фотокопированию и подготовке документов и прочая специализированная вспомогательная деятельность по обеспечению деятельности офиса	3	1	1

Преобладающие виды деятельности организаций: деятельность по предоставлению прочих вспомогательных услуг для бизнеса, не включенная в другие группировки, деятельность по организации конференций и выставок, деятельность административно-хозяйственная комплексная по обеспечению работы организации, деятельность по упаковыванию товаров, деятельность агентств по сбору платежей и бюро кредитной информации. В списке компаний Центрального округа Санкт-Петербурга 197 фирм в 2023 году сдали ненулевую отчетность.

Итак, основными видами услуг, предоставляемые предприятиями СПб Центрального района являются: строительные услуги, финансовые, бухгалтерские, туристические, услуги административно-хозяйственной и вспомогательной деятельности, услуги в сфере образования, услуги по операциям с недвижимым имуществом и другие.

7.3. Сделайте вывод, какие виды услуг наиболее востребованы среди населения района (микрорайона) и поясните, почему

Согласно выше представленной информации, составим таблицу по доле убыточных предприятий в различных отраслях по оказанию услуг, таблица 18.

По данным таблицы видно, что меньшим спросом пользуются услуги в сфере образования и финансовые услуги, так как доля убыточных предприятий в этих отраслях является высокой и составила более 50,0%. По всем остальным видам услуг наблюдается примерно одинаковый спрос, так как доля убыточных компаний колеблется в пределах 25-30,0%.

Таблица 18-Доля убыточных предприятий по оказанию услуг Центрального района СПб[6]

Услуги	Количество предприятий всего, ед.	Предприятия, которые сдали не нулевую отчетность, ед.	Предприятия с нулевой отчетностью, ед.	Доля убыточных предприятий, %
Финансовые услуги	426	160	266	62,44
Туристические услуги	563	426	137	24,34
Услуги по предоставлению мест для временного проживания	307	223	84	27,36
Услуги рекламной деятельности и исследования конъюнктуры рынка	298	213	85	28,52
Услуги образования	401	169	232	57,85
Услуги консультирования по вопросам управления	435	294	141	32,41
Услуги здравоохранения	527	411	116	22,01
Услуги разработки компьютерного программного обеспечения	616	462	154	25
Услуги строительных работ, специализированные	602	395	207	34,38
Услуги в области архитектуры и инженерно-технического проектирования	699	511	188	26,89
Услуги строительства зданий	906	548	358	39,51
Услуги в области права и бухгалтерского учета	928	623	305	32,86
Услуги с недвижимым имуществом	2549	1900	649	25,46
Услуги административно-хозяйственной и вспомогательной деятельности	287	197	90	31,34

Также определить наибольший спрос можно по количеству предприятий.

Наибольшее количество организаций на услуги с недвижимым имуществом (2549 ед.), около 1 тыс. предприятий приходится на услуги в области права и бухгалтерского учета (928), строительства зданий (906). Небольшое количество предприятий в центральном районе СПб приходится на услуги административно-хозяйственной и вспомогательной деятельности, Услуги рекламной деятельности и исследования конъюнктуры рынка, Услуги по предоставлению мест для временного проживания. Отсюда можно сделать вывод, что наибольшим спросом пользуются услуги: с недвижимым имуществом, услуги в области права и бухгалтерского учета, строительства зданий. Меньшим спросом поль-

зуются финансовые услуги, услуги в сфере образования, административно-хозяйственной и вспомогательной деятельности, рекламной деятельности и исследования конъюнктуры рынка, предоставление мест для временного проживания. Выводы по спросу на те или иные услуги были сформулированы на основании данных по количеству предприятий, а также по доле убыточных организаций. Однако, спрос можно изучать и методом анкетирования потребителей. В любом случае, если количество организаций в определенной отрасли растет, а доля убыточных компаний не высокая, следовательно, имеется и спрос на эти услуги.

Список литературы

- 1.Компании Центрального района (Санкт-Петербург) [Электронная версия]<https://spark-interfax.ru/statistics/city/40298000000>;
- 2.О ресторане «Юми 玉米» [Электронная версия]
<https://peterburg.center/ln/rayony-sankt-peterburga.html>;
- 3.Пирамида Маслоу: как устроена иерархия человеческих потребностей [Электронная версия]<https://getcompass.ru/blog/posts/piramida-maslou>;
- 4.Потребности человека [Электронная версия]
<https://skysmart.ru/articles/obshestvoznaniye/potrebnosti-cheloveka>;
- 5.Подходы к управлению качеством услуг: фокус на потребителе [Электронная версия]<https://www.mevriz.ru/articles/2005/2/3758.html>;
- 6.Предприятия Центрального округа Санкт-Петербурга[Электронная версия] <https://egrul-base.ru/rubric/city/40298/>;
- 7.Районы Санкт-Петербурга https://peterburg.center/ln/rayony-sankt-peterburga.html#CZentral%60nyj_rajon;
- 8.Формы работы с разными возрастными группами отдыхающих [Электронная версия] <http://csko.ru/досуг/>