

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/kurovaya-rabota/110412>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Менеджмент

Введение 3

Глава 1. Сфера обслуживания: теоретический анализ 5

1.1. Понятие и специфика услуг 5

1.2. Типы услуг в разных сферах применения 9

Глава 2. Процесс обслуживания: этапы, формы 14

2.1. Этапы процесса обслуживания потребителей 14

2.2. Характеристика основных форм обслуживания 18

Глава 3. Культура обслуживания в современном обществе 22

3.1. Культура во взаимоотношении специалиста и клиента 22

3.2. Направление повышения культуры сервиса 27

Заключение 30

Список литературы 32

Введение

На сегодняшний день развитие сферы обслуживания объединяет в себе множество экономических, организационных и культурных аспектов и является одной из наиболее важных проблем экономического управления.

При перевесе структуры общественного производства в государстве к сервисной модели развития, когда сфера услуг выступает системообеспечивающим сектором хозяйства, является одним из основных признаков перехода к постиндустриальному типу экономики. Актуальность темы особенностей, этапов и форм обслуживания связана прежде всего с тем, что данная сфера активно воздействует на экономику в целом, в развитых государствах эта область доминирует в формировании ВВП, первичном накоплении капиталов, трудовых ресурсов, а также в удовлетворенности граждан. Помимо этого, стоит отметить то, что до сих пор не сложилось четкого понимания сферы услуг как отрасли, охватывающей все сферы жизнедеятельности человека, хоть и интерес к этой сфере продолжает расти.

Данная проблематика получила широкое распространение в научной литературе. Большая работа была проделана отечественными исследователями, среди них: О.Н. Балаева, А.Я. Басс, Е.А. Разомасова, А.А. Волкова, Ф. Котлер, К. Лавлок, А.Н. Макаревич, А.Н. Петров, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева, А.И. Попов, Б.А. Райзберг, Н.В. Фадеева, И.В. Христофорова. В работах перечисленных авторов сфера услуг рассматривается как с позиций макроэкономики, так и как отдельный сектор, рассматриваются этапы обслуживания, процесс, особенности типов и форм, особенности культуры обслуживания. Работы данных авторов выступили теоретической основой данного исследования.

Объект работы – сфера обслуживания в современной России. Предмет – основные этапы процессов обслуживания, формы и характеристики культуры сервиса.

Цель данной курсовой работы достаточно комплексная, она состоит в том, чтобы детально проанализировать сложившийся процесс обслуживания в России, его этапы, формы и особенности культуры, а также на основе изученных данных предложить свои направления повышения культуры в сфере обслуживания.

Для достижения данной цели предполагается выполнить следующие задачи:

- 1) рассмотреть теоретическую основу сферы услуг, определить ее понятие, сущность и типологию;
- 2) дать характеристику современным процессам обслуживания, их этапам и формам;
- 3) рассмотреть современную культуру обслуживания, ее историю, дать практические рекомендации по ее повышению.

Работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка литературы.

Глава 1. Сфера обслуживания: теоретический анализ

1.1. Понятие и специфика услуг

На сегодняшний день невозможно представить развитое экономическое общество развитой хозяйственной

системы. Такая система представляет собой экономический механизм объединения отраслей народного хозяйства, которые разделяются по характеру предоставляемых услуг. Подобную систему называют сферой услуг. В научной литературе существует множество определений услуги, а интерес к этому понятию постоянно растет. Современные отечественные и иностранные авторы посвящают свои работы этой теме. Большинство из исследователей обращаются к понятию услуг сквозь призму особых характеристик или свойств, присущих данному виду деятельности. Большая экономическая энциклопедия определяет услуги, как «особый продукт труда, который не имеет реальной формы, потребительская ценность которого, в отличие от реального продукта труда, является благотворным эффектом живого труда». В словарях также можно найти определение услуги, как «действия, приносящего пользу, которое направлено на помощь другим и на обслуживание людей». В современном социально-экономическом словаре под авторством Райзенберга услуги охарактеризованы как товары, которые представлены не в физической форме, а в форме определенной деятельности. Исследователь Котлер в своих работах под услугами понимает любую деятельность, который предлагается одним актором другому. Услуга представляется, как неосуществимое действие, которое не приводит к владению какой-то вещью. Такой автор, как Ловлок расширяет определение услуг и говорит о том, что они включают абсолютно все виды деятельности, исключая добычу полезных ископаемых, а также промышленного и сельскохозяйственного производства. Данные определения сосредоточены на нематериальном характере услуг. Услуги в данных определениях способны оказывать нематериальное влияние на потребителей. Такой подход можно назвать верным, так как большинство услуг сложно представить до момента их производства. Можно только представлять, как они будут исполнены. Услуги такого рода включают, например, работу официанта, консультанта, менеджера, юриста, диспетчера, программиста и других специалистов. Помимо этого, существуют и более осязаемые услуги, которые содержат определенную материальную основу в процессе производства. Такие услуги позволяют потребителям приблизительно оценивать их качество в процессе приобретения. Подобные услуги включают в себя определенные виды бытовых, медицинских, жилищно-коммунальных услуг, а также транспортные, государственные, туристические, строительные услуги. Такие услуги подпадают под действие правил производства и специальных стандартов, однако их производство не является абсолютно материальным.

Сектор услуг отличается высокой степенью индивидуализации. Такая индивидуализация подразумевает под собой предоставление услуг тем потребителям, которые ощущают потребность в них и которые будут непосредственно вовлечены в процесс предоставления услуг. В связи с этим при осуществлении деятельности в сфере услуг проводится предварительное исследование рынка с выявлением сегментов рынка, на которых расположены потенциальные потребители данной услуги, и ориентацией в дальнейшей маркетинговой деятельности на эти целевые сегменты рынка. В то же время рынок услуг с большей вероятностью, чем рынок товаров, будет иметь узкую направленность в спектре предоставляемых услуг, что опять-таки соответствует концепции целевого маркетинга.

Рассматривая состояние сферы услуг в современном обществе, следует рассмотреть несколько важных моментов. Прежде всего, изменение хозяйственной системы в 90-х годах XX века в целом усилило значимость сектора услуг в экономической системе РФ. Смена хозяйственного строя усилила влияние сферы услуг на рост занятости и улучшение качества жизни. Особенностью переходного периода было достаточно медленные темпы развития сферы услуг в России, что было обусловлено многими факторами политического и социально-экономического характера. Среди политических факторов, оказавших значительное влияние на процесс становления и функционирования сферы услуг в современной национальной экономике Российской Федерации, определяющий фактор связан с формированием законодательной базы предпринимательской деятельности, либерализацией торговли, и развитие рыночной инфраструктуры в целом.

Таким образом, можно говорить о том, что институциональные преобразования, которые были проведены в ходе экономических реформ, были вызваны процессами приватизации, формирования конкурентной среды, установления правил ведения бизнеса на внутреннем рынке и взаимодействия с мировым сообществом. Ряд экономических факторов оказал влияние на усиленное развитие сферы услуг. Во-первых, повышение благосостояния и улучшение качества жизни людей привело к изменению структуры их потребительских доходов и расходов. Также это привело к увеличению доли расходов на услуги. Во-вторых, стоит сказать о том, что важное значение на развитие сферы услуг оказали социально-демографические факторы. Прежде всего, это гендерные изменения в сфере занятости. Увеличение продолжительности жизни, старение населения также привело к увеличению потребления медицинских услуг, социального обеспечения, физической культуры и спорта.

Безусловно, значительный вклад в развитие сектора услуг вносит научно-технический прогресс, изменение стратегии и сущности процессов обслуживания, характера взаимоотношений с потребителями, а также преобразование способов ведения домашнего хозяйства. Радикальные преобразования в сфере услуг произошли в результате использования шести основных типов технологий: энергетика, информация, технологии проектирования, новые материалы, процессы и биотехнологии.

Среди бизнес-факторов, которые оказали существенное влияние на развитие сектора услуг в РФ в течение периода приватизации собственности и в последующие годы, стоит особенно отметить рост конкуренции и переход к неценовым формам. Кроме того, наличие множества малых и средних форм бизнеса создает предпосылки для слияний и поглощений более крупных компаний, что приводит к концентрации капитала и деятельности в сфере услуг (в качестве примера такого плана, формирование можно привести такие крупные сети, как «Магнит», «Пятерочка», «Эльдорадо», «Евросеть» и др., в том числе за счет поглощения региональных конкурентов).

1. Балаева О.Н., Предводителя М.Д. Роль сферы услуг в мировой экономике / О.Н. Балаева // Маркетинг услуг. - 2010. - № 4 (16). - С. 248-256.
2. Басс А.Я., Разомасова Е.А., Сфера услуг и предпринимательство в экономическом развитии / А.Я. Басс, Е.А. Разомасова // ЭКО. - 2009. - № 2. - С. 75-84.
3. Басс А.Я., Разомасова Е.А., Экономические механизмы активизации развития сферы услуг в России / А.Я. Басс, Е.А. Разомасова // ЭКО. - 2009. - № 2. - С. 75-84.
4. Большая экономическая энциклопедия. - М.: Эксмо, 2007. - 816 с.
5. Волкова А.А. Особенности планирования деятельности предприятий сферы услуг в посткризисный период / А.А. Волкова // Известия Юго-Западного государственного университета. Сер.: Экономика. Социология. Менеджмент. - 2013. - № 3. - С. 111-116.
6. Волкова А.А. Особенности управления развитием предприятий обслуживания населения / А.А. Волкова // Известия СПбУЭФ. - 2011. - № 6. - С. 41-45.
7. Котлер Ф. Основы маркетинга: учебник / Ф. Котлер. - М.: Прогресс, 1990. - 256 с.
8. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия: учебное пособие: пер. с англ. / К. Лавлок. - 4-е изд. - М.: Вильямс, 2005. - 1008 с.
9. Макаревич А.Н. Предпосылки становления и экономические особенности функционирования сферы услуг / А.Н. Макаревич // Вестник Новгородского государственного университета. - 2010. - № 60. - С. 8-12.
10. Маркетинг: общий курс: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению «Экономика» / под ред. Н.Я. Калужновой, А.Я. Якобсона. - 5-е изд., стер. - М.: Омега-Л, 2011. - 476 с.
11. Петров А.Н., Карпова Г.А., Хорева Л.В., Концептуализация подходов к формированию целостной теории услуг / А.Н. Петров, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева // Известия СПбУЭФ. - 2012. - № 1. - С. 40-50.
12. Попов А.И., Плотников В.А. Выбор новой модели развития и модернизация: основы перехода к инновационной экономике / А.И. Попов, В.А. Плотников // Известия СПбУЭФ. - 2012. - № 2. - С. 197-209.
13. Райзберг Б.А. Современный социоэкономический словарь / Б.А. Райзберг. - М.: ИНФРА-М, 2009. - 629 с.
14. Фадеева Н.В. Анализ основных дефиниций сферы услуг с позиций процессного подхода к менеджменту / Н.В. Фадеева // Вестн. Тамб. гос. техн. ун-та. - 2011. - № 4. - С. 1131-1147.
15. Фадеева Н.В. Свойства услуги и их пригодность для измерения качества услуговой системы / Н.В. Фадеева // Вестн. Тамб. гос. техн. ун-та. - 2012. - № 4. - С. 1107-1114.
16. Христофорова И.В. Специфические отличия товара от услуги. Часть 1: Генезис базовых дефиниций сферы сервиса / И.В. Христофорова // Сервис plus. - 2007. - № 1 (103). - С. 11-19.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kurovaya-rabota/110412>