

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/kontrolnaya-rabota/422892>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Менеджмент

-

Сектор услуг – это часть экономики, которая производит услуги, а не товары. Услуги — это такие вещи, как стрижка, образование, здравоохранение и развлечения. Сектор услуг является очень важной частью экономики, поскольку в нем занято много людей и генерируется большая экономическая активность.

«Сервисная деятельность, по существу, характеризуется предоставлением технической или интеллектуальной услуги. В отличие от производственной деятельности, ее нельзя описать исключительно характеристиками материального актива, приобретенного покупателем» [1, С. 23].

В самом широком смысле третичные услуги или деятельность охватывают широкий спектр видов деятельности: торговля, транспорт, финансовая деятельность, недвижимость, деловые услуги, бытовые услуги, образование, здравоохранение, социальная деятельность.

«Качество относится к характеристикам продукта или услуги, которые удовлетворяют потребности клиентов и приводят к их удовлетворению. Это показатель того, насколько уровень предоставляемого обслуживания соответствует ожиданиям клиентов. Качество обслуживания является важным компонентом любой деловой деятельности и влияет на конечные показатели успеха бизнеса» [2, С. 44]. Оно также связано с отношением отдельных лиц или общества к продукту или услуге.

Услуги — это нематериальная деятельность с добавленной стоимостью, которую компания предоставляет своим клиентам. Они являются основой того, что компания делает для создания ценности для своих клиентов и получения дохода. Таким образом, важнейшей особенностью услуги является полезное действие для потребителя, причем это действие может существовать как живой труд (нематериальная услуга), а также как труд, овеященный в осязаемом продукте.

Поставщики услуг устанавливают стандарты качества, которые могут меняться по мере развития ожиданий клиентов. Качество обслуживания имеет решающее значение для обслуживающих организаций, поскольку оно приводит к повышению производительности, лояльности клиентов и росту доли рынка. Это важный фактор, который влияет на общую производительность организации. Для предоставления качественных услуг должны быть созданы механизмы для разной обработки различных типов трафика в зависимости от их требований к производительности.

«Важность качества обслуживания значительно возросла за последнее десятилетие или около того, как на местном, так и на глобальном уровне. С глобальной точки зрения организации стремятся улучшить качество обслуживания клиентов, чтобы укрепить репутацию своего бренда и увеличить доходы от продаж» [2, С. 57]. Другими словами, компании сейчас сосредотачиваются на том, чтобы обеспечить клиентам отличный сервис, а не просто предоставлять им товары.

Качество сервиса – это совокупность различных характеристик и свойств продукции, услуги, обслуживания, которые позволяют предприятию удовлетворять потребности потребителя. На сегодняшний день качество является одной из ключевых категорий, которые определяют все области жизнедеятельности общества в целом.

Продукт/услуга рассматривается как набор функций, повышающих удовлетворенность клиентов. Такой подход увеличивает стоимость продукта. Оправдание этих дополнительных функций должно быть оплачено дополнительными расходами клиентов или получением организацией вознаграждения за счет повышения лояльности клиентов.

Все предлагаемые услуги должны соответствовать нормативным и техническим требованиям, требованиям безопасности, исполнитель услуг обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, технических регламентах, санитарных, противопожарных правилах и других нормативных документах обязательные требования к качеству услуг, их безопасности для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества.

- / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 188 с.
2. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. В. Кулибанова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 259 с.
3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 172 с.
4. Сервисная деятельность: учебное пособие / В. А. Фурсов [и др.]. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с.

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/kontrolnaya-rabota/422892>