

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/diplomnaya-rabota/83697>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Менеджмент

ВВЕДЕНИЕ 3

1. Теоретические аспекты организации системы управления оказанием услуг в современных организациях 5
 - 1.1. Понятие и сущность системы управления организацией 5
 - 1.2. Основные задачи сервисной деятельности и оказания услуг организацией 18
 2. Анализ технологий оказания услуг в организации ПАО Мегафон Поволжского филиала 33
 - 2.1. Общая характеристика деятельности организации 33
 - 2.2. Анализ оказываемых услуг организацией населению 39
 3. Повышение качества оказания услуг в ПАО Мегафон Поволжского филиала 49
 - 3.1. Основные проблемы в оказании услуг сотовой связи в компании ПАО Мегафон 49
 - 3.2. Оценка эффективности производства по совершенствованию управления технологиями оказания услуг сотовой связи 54
- ЗАКЛЮЧЕНИЕ 60
- СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 63

ВВЕДЕНИЕ

Организация сервисного обслуживания предприятия имеет большое экономическое значение, поскольку фактически обеспечивает доставку продукта до потребителей, оптимизацию материальных и финансовых потоков, улучшению обслуживания клиентов на фоне растущих потребностей в бизнесе.

Таким образом, сервис – это научная и практическая деятельность предприятия, которая представляет собой организацию, управление и оптимизацию движения материальных, информационных и финансовых потоков предприятий различных отраслей экономики.

Актуальность данной темы заключается в том, что процесс преобразования потребностей потребителя в его удовлетворение услугами совершается на базе взаимодействующей системы области: материально-техническая база, обслуживающий персонал.

В рамках рыночных отношений система обслуживания должна постоянно совершенствоваться.

Предприятиям необходимо периодически обновлять перечень работ, добавляя в него наиболее соответствующие потребностям покупателей, возможностям самих компаний.

Цель данной работы заключается в комплексном анализе организации сервисной деятельности в бизнесе с учетом исследования основных теоретических подходов к понятию сервиса в целом.

В связи с этой целью ставятся следующие задачи:

- ☐ Определить сущность сервисной деятельности на предприятии
- ☐ Выделить основные функции и задачи сервиса
- ☐ Проанализировать экономическую роль организации сервиса на предприятии
- ☐ Определить особенности и элементы сервисной системы ПАО Мегафон Поволжского филиала
- ☐ Предложить меры по улучшению сервиса компании.

Работа состоит из трех частей.

В первой главе рассматриваются теоретические аспекты сервисной деятельности.

Во второй главе анализируется сервис компании ПАО Мегафон Поволжского филиала.

В третьей главе предлагаются меры по улучшению сервиса.

Объект работы – сервисная деятельность.

Предмет – сервис ПАО Мегафон Поволжского филиала.

Методы исследования – анализ, синтез, сравнение.

Практическая значимость работы заключается в разработке мер по улучшению сервиса ПАО Мегафон Поволжского филиала.

Для раскрытия данной темы были использованы исследования современных авторов в области организации сервиса и сервисной деятельности на предприятии, ресурсы Интернет.

1. Теоретические аспекты организации системы управления оказанием услуг в современных организациях

1.1. Понятие и сущность системы управления организацией

Построение эффективной системы управления предприятием является важной, но одновременной сложной задачей для формирования и всестороннего развития менеджмента организации.

Для того, чтобы организовать данную систему, необходимо понимать сущность термина системы управления организацией, ее основные компоненты, выявить те функции, которые эта система выполняет на предприятии. Поскольку система управления не является материальным объектом таким, как основные фонды, денежные средства или финансовые вложения организации, то ее можно обнаружить только при анализе результатов деятельности предприятия, эффективности его функционирования на рынке. Таким образом, в широком смысле система управления организацией представляет собой самостоятельную систему, которая имеет определенное назначение и соответственно целевую функцию, определяющую характер взаимодействия всех ее элементов.

Главной целью построения эффективной системы управления организацией является его развитие и получение максимальной экономической выгоды на рынке.

Рисунок 1 - Модель системы управления организации

На Рисунке 1 цифрами обозначены следующие связи и взаимоотношения внутри и вне предприятия:

- 1 - управляющие воздействия;
- 2 - информация о состоянии управляемой системы;
- 3 - ресурсы на входе;
- 4 - выход системы (продукция, услуги);
- 5 - внешние факторы;
- 6 - исходящая информация и документация;
- 7 - информация о внешней среде.

Таким образом, управляющая система выполняет функции управления производством предприятия. Она включает в себя также аппарат управления персоналом организации, который непосредственно производит товары или реализует услуги своего предприятия на рынке.

В системе управления организацией выделяются следующие основные ее элементы :

- планирующий элемент (определение перспективы развития и будущего состояния системы управления компании);
- регулирующий элемент (поддержание и совершенствование установленного режима функционирования всего предприятия в целом);
- маркетинг предприятия (реализация продукции и услуг предприятия);
- учетный и контрольный элементы (получение информации о состоянии системы управления организацией).

Все элементы системы управления организацией можно представить на Рисунке 2.

Рисунок 2 - Элементы системы управления организацией

Необходимость наличия этих элементов в системе управления организацией основана на важной потребности выполнения всех соответствующих функций предприятия и успешности его деятельности. Качество системы управления организацией отражается на функционировании организации как системы, на результатах ее деятельности, на росте эффективности всей ее работы.

Понятие системы управления предприятием строится на определении процесса установления, регулирования и развития поведения индивидов, входящих в персонал компании, образующих организацию как единое целое.

Таким образом, система управления организацией (ее менеджмент и руководящие органы управления) непрерывно посылает в управляемую подсистему (персонал компании) необходимую для выполнения информацию в виде управленческих решений.

Для того, чтобы определить основные методы управления организацией, рассмотрим сначала основные функции, которые выполняет система управления на предприятии. К основным функциям относят :

1. Формирование условий для самоорганизации индивидов (разработка и внедрение управленческой структуры на предприятии, распределение функций управления между индивидами, регламентация основных бизнес – процессов, установление форм ответственности руководства, оценка деятельности индивидов, установление корпоративных норм),
2. Определение ключевой идеи деятельности (формирование предназначения организации для индивидов, формирование стратегии развития и миссии предприятия),
3. Создание системы исполнения задач компании (стратегическое, производственное, инвестиционное планирование и проектирование),
4. Организация исполнения планов (анализ управленческих проблем, организация документооборота на предприятии, координация деятельности индивидов, внедрение автоматизированных систем управления организацией),
5. Установление обратной связи (оценка выполнения планов и задач, контроль над сроками и качеством исполнения, составление управленческой отчетности, организация внутреннего аудита).

Управление организацией осуществляется с помощью различных методов воздействия на персонал компании.

Различные методы управления организацией предоставляют собой систему правил, приемов и подходов, которые сокращают затраты времени и другие ресурсы на формирование и реализацию целей предприятия.

Выделяют следующие методы управления организацией (Рис. 3):

Рисунок 3 - Методы управления организацией

Экономические методы управления организацией строятся на объективных потребностях и интересах индивидов, образующих организацию как единое целое. Основным смыслом применения данных методов управления состоит в том, чтобы создать для руководства и персонала компании условия, учитывающие экономические последствия деятельности.

Организационно-административные методы базируются на директивных указаниях руководства компании. Нормативно – правовые методы управления организацией строятся на создании правил, норм и процедур деятельности индивидов в компании, которые бы приносили ей максимальный управленческий эффект. Данные методы проявляются в учреждении устава компании, формировании документооборота и корпоративной культуры предприятия.

Таким образом, выбор тех или иных методов управления организацией влияет на эффективность принятия управленческих решений, успешность выполнения индивидами своих задач, что играет решающую роль в эффективности функционирования всей организации.

Качество и эффективность системы управления организацией не определяется только наличием квалифицированного управленческого персонала, опыта и различных знаний системы менеджмента. Эффективная управленческая система – это система, которая дает наилучший результат при наименьшем количестве затрат на ее поддержание и развитие.

Наилучший результат функционирования системы управления возможен при оптимальной ее организации, когда каждый элемент выполняет свои функции и задачи, все процессы нормально функционируют. Эффективность системы управления организацией можно оценить с помощью следующих подходов, отражающих следующие результаты деятельности системы управления :

1. Своевременность, полнота и достоверность оценки текущего и прогнозируемого состояния объекта управления,
2. Организация и экономичность управленческих бизнес – процессов,
3. Точность и экономическая выгодность принятия того или иного управленческого решения для предприятия,
4. Долговременное развитие управляемого объекта или процесса.

1. Гражданский Кодекс РФ (глава 4)// "Российская газета", N 238-239, 08.12.1994.

2. Федеральный закон от 14.11.2002 N 161-ФЗ (ред. от 23.11.2015) "О государственных и муниципальных унитарных предприятиях"

3. Бариленко В. И. и др. Основы бизнес - анализа: учебное пособие. / под ред. В. И. Бариленко. - М.: КНОРУС, 2014. - 272 с.

4. Васильева Л.С. Финансовый анализ/ Л.С. Васильева. – М.: КноРус, 2017. – 804 с.
5. Веснин, В. Р. Управление предприятием. Теория и практика: учебник / В. Р. Веснин. – М.: Проспект, 2016. – 688 с.
6. Гутова А.Б. Управление денежными потоками: теоретические аспекты// Финансовый менеджмент. - 2014. - №4. - С.50-87
7. Елиферов В. Г. Бизнес - процессы: регламентация и управление/ В.Г. Елиферов. - М.: Дашков и Ко, 2015. - 386 с.
8. Ермасов С.В., Ермасова Н.Б. Финансовый менеджмент: учебное пособие/ С.В. Ермасов. - М.: Юрайт, 2014. - 621 с.
9. Забелина, О.В. Финансовый менеджмент: Учеб. пособие / О.В. Забелина, Г.Л. Толкаченко. - М.: Экзамен, 2014. - 224 с.
10. Зудина Л.А. Организация управленческого труда. Учебное пособие/ Л.А. Зудина. – М.: Инфра-М, 2014. - 546 с.
11. Кибанов, А. Я. Основы управления предприятием: Учебник / А. Я. Кибанов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 447 с.
12. Лапуста М.Г. Финансы предприятий/ М.Г. Лапуста. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 585 с.
13. Ларионова И.К. Стратегическое управление/ И.К. Ларионова. – М.: Дашков и К, 2014. – 274 с.
14. Магданов П.В. Система управления организацией: понятие и определение// ВЕСТНИК ОГУ. – 2014. - №8(144). – С.56 – 67.
15. Нечаев Е.И. Организация производства и предпринимательской деятельности/ Е.И. Нечаев. - Краснодар: КубГАУ, 2016. - 266 с.
16. Поршнева А.Г., Румянцева З.П. Управление организацией/ А. Г. Поршнева, З. П. Румянцева. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 375 с.
17. Радченко Л.А. Организация производства на предприятиях/ Л.А. Радченко. - Ростов н/Д: Феникс, 2014. - 352 с.
18. Репин В. В., Елиферов В.Г. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов/ В.В. Репин. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 419 с.
19. Рофе И.А. Экономика труда/ И.А. Рофе. – М.: Кнорус, 2015. – 224 с.
20. Сергеев И.В. Экономика предприятий [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://uchebnik.biz>
21. Теннент Дж. Управление денежными потоками/ Д. Теннент. – М.: Альпина Паблишинг, 2014. – 585 с.
22. Терехин В.И., Моисеев С.В. Финансовое управление фирмой / В.И Терехин, С.В. Моисеев. - М.: Экономика, 2016. - 350 с.
23. Фищенко К. С. Оценка эффективности работы персонала// Актуальные вопросы экономики и управления: материалы междунар. науч. конф.— М.: РИОР, 2015. — 70 с.
24. Черногорский С.А. Основы финансового анализа/ С.А. Черногорский. - М.: Герда, 2016. - 176 с.
25. Чечевицына Л.Н., Чуев И.Н.. Экономика фирмы: Учебное пособие для студентов вузов/ Л.Н. Чечевицына. - Ростов н/Д: Феникс, 2015. - 400 с.
26. Чуев И.Н. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности/ И.Н. Чуев. – М.: Дашков и К, 2014. – 367 с.
27. Шипунов В.Г., Кишкель Е.Н. Основы управленческой деятельности/ В.Г. Шипунов. - М.: Инфра-М, 2015. - 504 с.
28. Институт менеджмента, инноваций и бизнес – анализа [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.refa.de/home>, свободный
29. все об организации труда в компании [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.jobgrade.ru/>, свободный
30. библиотека по менеджменту [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.inventech.ru>, свободный
31. управление предприятием [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://consulting.1c.ru>, свободный
32. институт управления бизнесом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://investobserver.info>, свободный
33. экономический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://institutiones.com/>, свободный
34. сообщество HR менеджеров [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://hr-portal.ru/>, свободный
35. журнал «Финансовый директор» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://fd.ru/>, свободный
36. финансы и кредит [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.fin-izdat.ru>, свободный
37. финансовый менеджмент [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.finman.ru>, свободный
38. журнал «Управленческий учет» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.upruchet.ru>,

свободный

39. журнал «Финансовый вестник» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: finance-journal.ru , свободный

40. ПАО «Мегафон» Поволжского филиала, внутренние материалы

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/diplomnaya-rabota/83697>