ВВЕДЕНИЕ

Сервисная деятельность – это вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг. Сущность сервисной деятельности можно рассматривать как хозяйственное явление. Эта деятельность представляет собой разновидность экономической активности, направленной на создание общественных благ, оказание услуг, производство сервисных продуктов в рамках рыночных отношений и на базе профессиональной подготовки работников. Сервисная деятельность реализуется специализированными структурами обслуживания, которые выступают ее субъектами. Эти субъекты, оценивая масштабы и содержание общественных потребностей, стремятся удовлетворить их, предлагая всем желающим свои услуги.

Рассматривая сервис как услугу, стоит задуматься над тем, что в жизни любого общества он играл и продолжает играть важную роль. Уровень сервиса связывается с культурой общества, наукой, техническим прогрессом и общим развитием человеческого мировоззрения. Теоретическое понимание сервисной деятельности приобретает глубокое содержание, отображающее многогранную природу сервиса. Практика сервисной деятельности в современных условиях трактуется как обширное пространство хозяйственной активности, в которую вовлечены две основные стороны. Так, в ней представлены специализированные структуры, производящие услуги и предлагающие воспользоваться ими на основе рыночного обмена. Для производителей услуг сервисная деятельность выступает разновидностью профессионального труда, бизнеса, управления в сфере хозяйствования.

Актуальность выбранной темы дипломной работы заключается в том, что спрос покупателей на сервисное обслуживание - один из важнейших элементов коммерческой деятельности на предприятии.

Объектом исследования данной дипломной работы является Агентство недвижимости ООО «Сысертская усадьба».

Предметом исследования является процесс оказания услуг.

Целью дипломной работы является анализ существующих и разработка новых видов услуг для повышения эффективности коммерческой деятельности предприятия ООО АН «Сысертская усадьба». В соответствии с целью, были поставлены следующие задачи:

* изучить теоретические основы сервиса предпродажных и послепродажных услуг;
* дать общую характеристику и провести анализ хозяйственной деятельности предприятия;
* провести анализ услуг предприятия;
* дать рекомендации по разработке новых услуг на предприятии.

При написании работы была использована литература по таким дисциплинам, как экономика, менеджмент, маркетинг. В учебнике Сервисная деятельность под редакцией Ж. А. Романович раскрыты такие вопросы, как роль и задачи сервисных услуг, качество данного вида услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.

Структура работы. Работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка литературы и приложения.

В первой главе рассмотрены теоретические основы сервисной деятельности, актуальность и методики анализа предпродажных и послепродажных услуг

Во второй главе приведена общая характеристика предприятия ООО АН

«Сысертская усадьба», проанализирована хозяйственная деятельность и проведена оценка качества предпродажных и послепродажных услуг.

В третьей главе на основе результатов анализа выявляются проблемы на предприятии и предлагаются рекомендации для их устранения, а также производится оценка экономической эффективности внедренных мероприятий.