

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра экономической теории
и национальной экономики

Развитие предпринимательства в сфере бытового обслуживания

ИП Корсаков К.В.

Химчистка «Академия Чистоты»

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 463 группы
направления 38.03.01 «Экономика»
профиль «Экономика предпринимательства»
экономического факультета
Балан Полины Валерьевны

Научный руководитель

к.э.н., профессор

_____ А.Р. Трубицын

подпись, дата

Зав. кафедрой

к.э.н., доцент

_____ Е.В. Огурцова

подпись, дата

Саратов 2017

Введение. Вашему вниманию представляется дипломная работа на тему: «Развитие предпринимательства в сфере бытового обслуживания» .

Актуальность темы дипломной работы определяется тем, что в современных условиях предприятия бытового обслуживания сталкиваются с высоким уровнем конкуренции, обусловленным стремительным развитием сферы услуг во всем мире. Наряду с данной тенденцией потребности клиентов становятся все более разнообразными, потребители желают получать услуги, отвечающие их специфическим запросам. Чтобы успешно вести свою деятельность на рынке, предприятия сферы бытового обслуживания должны иметь возможность своевременно реагировать на вызовы окружающей среды и изменения в конкурентной среде, с одной стороны, и работать в тесной кооперации со своими потребителями для достижения наилучшего качества услуги при ее сопроизводстве с клиентом, с другой.

Цель дипломной работы – провести анализ развития предпринимательства в сфере бытового обслуживания.

Поставленная в работе цель определила следующие задачи исследования:

- рассмотреть понятие и сущность предпринимательства как особой формы экономической активности;
- изучить виды предпринимательства в сфере бытового обслуживания;
- ознакомиться с современным состоянием бытового обслуживания населения в России;
- дать краткую характеристику деятельности организации;
- провести анализ проблем бытового обслуживания потребителей в «Академии чистоты»;
- оценить угрозы и риски предпринимательства в сфере бытового обслуживания ИП Корсаков К.В.;
- предложить мероприятия, направленные на решение проблем бытового обслуживания в ИП Корсаков К.В.;

- определить перспективы дальнейшего развития бытового обслуживания населения в России.

Основное содержание. Компания «Академия чистоты» - первое в городе Саратове предприятие бытового обслуживания, которое предложило новые стандарты работы по скорости, качеству и удобству для своих клиентов. ИП Корсаков К.В. первый в городе открыл «Экспресс химчистку», в которой можно почистить вещи от 1 часа.

В структуре выручки от продаж услуг компании преобладают услуги химчистки (47%), крашения (20%) и ремонта одежды (16%).

Для выявления проблем бытового обслуживания потребителей в «Академии чистоты» был проведен опрос среди клиентов химчистки.

Результаты опроса клиентов химчистки об их осведомленности о деятельности «Академии чистоты» показали, что до обращения в химчистку о деятельности «Академии чистоты» были осведомлены только 5% клиентов. Это говорит о недостаточно эффективной работе компании по формированию клиентской базы. Также следует отметить, что 19% респондентов указали, что не были знакомы с химчисткой ранее.

Среди благоприятных факторов следует назвать то, что 61% клиентов химчистки планируют и дальше обращаться к ее услугам. То есть, у химчистки «Академия чистоты» есть потенциал для дальнейшего развития и улучшения формирования клиентской базы.

Клиенты химчистки в целом удовлетворены качеством обслуживания – 25% респондентов полностью удовлетворены обслуживанием, 33% клиентов удовлетворены полученным качеством обслуживания.

Однако среди недостатков существующей системы управления качеством обслуживания клиентов химчистки следует назвать то, что 13% респондентов указали на свою неудовлетворенность полученными услугами. Это указывает на несовершенство системы обслуживания в химчистке «Академия чистоты».

Число жалоб, оставленных в Книге отзывов, имеет ежегодную негативную динамику к росту, что свидетельствует о снижении уровня удовлетворенности клиентов услугами химчистки.

В основном клиенты химчистки жаловались на равнодушие персонала (35%), грубое отношение персонала (27%), а также частое отсутствие на рабочем месте администраторов (15%).

Выявленные причины жалоб свидетельствуют о низкой квалификации и мотивации персонала химчистки. Работы по повышению квалификации администраторов и менеджеров приемки и выдачи и их вежливому общению с клиентами не проводятся.

По результатам анализа угроз и рисков при реализации программы развития бизнеса компании выявлено, что итоговую низкую оценку вероятности наступления получили следующие виды рисков: риск неправильно поставленных целей, риск изменения законодательства.

Заключение. Пути устранения проблем бытового обслуживания в ИП Корсаков К.В. химчистка «Академия чистоты» включают в себя мероприятия по разработке стандартов обслуживания клиентов, разработке программы обучения персонала, а также совершенствованию системы мотивации.

Для «Академии чистоты» предлагаются такие элементы мотивации: обучение за счет компании, оплата проезда на общественном транспорте, предоставление питания на работе, возможность получения ссуды, предоставление медицинского обслуживания и страхования.

Таким образом, реализация разработанных мероприятий позволит повысить уровень качества обслуживания клиентов в «Академии чистоты», что в результате повысит лояльность гостей и увеличит прибыльность химчистки.