

Ovo je pregled DELA TEKSTA rada na temu "Uloga i značaj zaposlenih u uslužnim organizacijama". Rad ima 15 strana. Ovde je prikazano oko 500 reči izdvojenih iz rada.

Napomena: Rad koji dobijate na e-mail ne izgleda ovako, ovo je samo DEO TEKSTA izvučen iz rada, da bi se video stil pisanja. Radovi koje dobijate na e-mail su uređeni (formatirani) po svim standardima. U tekstu ispod su namerno izostavljeni pojedini segmenti.

Ako tekst koji se nalazi ispod nije čitljiv (sadrži kukice, znakove pitanja ili nečitljive karaktere), molimo Vas, prijavite to ovde.

Uputstvo o načinu preuzimanja rada možete pročitati ovde.

Fakultet za uslužni biznis

Sremska Kamenica

Konsultativni centar

Seminarski rad iz predmeta:

Uslužni menadžment

Tema: Uloga i značaj zaposlenih u uslužnim organizacijama

Sadržaj

Uvod.....	2
1.Poboljšavanje kvaliteta upravljanja ljudskim i materijalnim resursima u preduzeću „Apoteka Herba“ – Beograd.....	3
2. Problem	
2.1. Zapažanje manifestovanja problema od strane Preduzeća .....	6
2.2. Definisanje problema	
2.2.1.Opis problema od strane više stejkholdera.....	7
2.2.2. Lista problema.....	8
2.3. Analiza problema.....	8
2.3.1. Grupisanje problema sa Liste problema.....	8
2.3.2. Dodeljivanje koeficijenata značajnosti grupama problema.....	9
2.3.3. Izbor Problema za rešavanje .....	10
3. Uzroci	
3.1. Lista potencijalnih uzroka Problema za rešavanje.....	10
4.Rešenje	
4.1. Generisanje rešenja za izabrani uzrok koji treba eliminisati.....	11

4.2. Generisanje rešenja za izabrani uzrok čije dejstvo treba umanjiti.....	11
4.3. Generisanje rešenja za izabrani uzrok koji treba izbegavati .....	11
4.4. Očekivani efekti primene Rešenja Problema.....	12
Zaključak.....	13
Literatura.....	14

## Uvod

Uspešno upravljanje ljudskim resursima je vitalno za uslužnu organizaciju. Neodvojivost proizvodnje i potrošnje za mnoge usluge znači da su kupci aktivno uključeni u proces pružanja usluge i često izloženi akcijama i stavovima zaposlenih. Upravljanje ljudskim resursima se bavi setom odluka i politika putem kojih organizacija privlači, regrutuje i motiviše, nagrađuje i usavršava svoje zaposlene.

Zbog prirode procesa pružanja usluga, veoma je bitno da zaposleni imaju pravu obuku i stavove. Posebno, zaposleni koji su u kontaktu sa kupcima treba da budu više orijentisani ka ljudima, a ne prema zadacima. Ljudi - zaposleni u prvoj liniji usluživanja i oni iza scene koji im pomažu - su kritični za uspeh bilo koje uslužne organizacije. Značaj ljudi u marketingu usluga predstavljen je elementom ljudi u marketing miksu usluga. Usluge zavise od ljudi i interakcije između ljudi. Uslužno osoblje može da obavlja trostruku ulogu: kao specijalisti za proizvodnju, prodavci i deo samog uslužnog proizvoda. Ulaganje u zaposleno osoblje da bi se poboljšale usluge je isto kao direktno ulaganje u poboljšanje proizvoda. Zaposleni u uslugama je marka. Zbog toga što osoblje za kontakt predstavlja organizaciju i može direktno da utiče na zadovoljstvo kupaca, ono obavlja i ulogu prodavca usluga. Neki mogu obavljati i više tradicionalnu prodajnu ulogu. Zaposleni na pružanju usluga obavljaju marketing funkcije. Oni te funkcije mogu obavljati dobro, čime ostvaruju prednost za organizaciju, ili loše, čime prave štetu i krnje ugled organizacije.

...

-----OSTATAK TEKSTA NIJE PRIKAZAN. CEO RAD MOŽETE  
PREUZETI NA SAJTU.-----

[www.maturskiradovi.net](http://www.maturskiradovi.net)

MOŽETE NAS KONTAKTIRATI NA E-MAIL:

[maturskiradovi.net@gmail.com](mailto:maturskiradovi.net@gmail.com)