

**ПРЕЗЕНТАЦИЯ  
к ДИПЛОМНОЙ РАБОТЕ  
на тему:**

**«СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ СЕРВИСНОГО  
ПРЕДПРИЯТИЯ (НА ПРИМЕРЕ  
ИП ДРАННИКОВА О.П.)»**

**Автор: Кан Павел  
Владимирович**

## Цель исследования:

разработка рекомендаций по совершенствованию системы обслуживания потребителей сервисного предприятия ИП Дранникова О.П. на основе анализа финансово-хозяйственной деятельности и особенностей существующей системы управления персоналом.

### Аналитические

Анализ финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия; выявление особенностей организации системы качества обслуживания клиентов ИП Дранникова О.П.

### Теоретические

Исследование теоретических основ качества обслуживания потребителей услуг сервисных предприятий

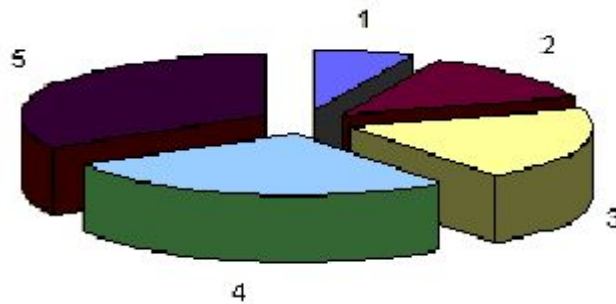
### Практические

Выбор и обоснование мероприятий по совершенствованию качества обслуживания клиентов исследуемого в работе предприятия



Рисунок 1- Организационная структура ИП Дранникова О.П.

## Рисунок 2 - Анализ ассортимента товаров



- 1) небольшая группа товаров, в которую входят аксессуары;
- 2) группа товаров верхней одежды для молодых людей (куртки, пуховики, ветровки);
- 3) группа товаров верхней одежды для девушек;
- 4) группа товаров повседневной одежды и обуви для молодых людей (свитера, брюки, рубашки, джинсы, футболки, ботинки);
- 5) группа товаров повседневной одежды и обуви для девушек (брюки, юбки, рубашки, джинсы, свитера, кофточки, футболки, ботинки).

**Таблица 1 - Информация о динамике ассортимента  
и структуры товарооборота**

| № ПП | Наименование товарных групп | 2013г.<br>Предыдущий год |               | 2014г.<br>Отчетный год |                  | Тем<br>п<br>рост<br>а, % | Отклонения(+,-)              |               |
|------|-----------------------------|--------------------------|---------------|------------------------|------------------|--------------------------|------------------------------|---------------|
|      |                             | тыс.<br>руб.             | уд.<br>вес, % | тыс.<br>руб.           | уд.<br>вес,<br>% |                          | Абсолютное<br>(тыс.)<br>руб. | Относит.<br>% |
| 1    | Детская одежда              | 163,5                    | 3,80          | 172,4                  | 4,00             | 105,4                    | 8,9                          | 0,20          |
| 2    | Сумки                       | 202,3                    | 4,70          | 207                    | 4,80             | 102,3                    | 5,2                          | 0,10          |
| 3    | Головные уборы              | 180,7                    | 4,20          | 198,3                  | 4,60             | 109,7                    | 17,6                         | 0,40          |
| 4    | Подростковая одежда         | 585,43                   | 13,60         | 590,72                 | 13,70            | 100,90                   | 52,91                        | 0,10          |
| 5    | Демисезонная одежда         | 404,63                   | 9,40          | 422,55                 | 9,80             | 104,43                   | 17,92                        | 0,40          |
| 6    | Спортивная одежда           | 576,82                   | 13,40         | 586,4                  | 13,60            | 101,66                   | 9,58                         | 0,20          |
| 7    | Аксессуары                  | 142,05                   | 3,30          | 150,91                 | 3,50             | 106,24                   | 8,86                         | 0,20          |
| 8    | Вязаные вещи                | 219,53                   | 5,10          | 224,21                 | 5,20             | 102,13                   | 4,68                         | 0,10          |
| 9    | Мужские костюмы             | 262,6                    | 6,10          | 275,95                 | 6,40             | 105,09                   | 13,37                        | 0,30          |
| 10   | Обувь мужская и женская     | 305,62                   | 7,10          | 319,07                 | 7,40             | 104,40                   | 13,45                        | 0,30          |
| 11   | Часы                        | 232,4                    | 5,40          | 112,1                  | 2,60             | 48,23                    | -120,3                       | -2,80         |
| 12   | Верхняя женская одежда      | 589,7                    | 13,70         | 599,3                  | 13,90            | 101,63                   | 9,6                          | 0,20          |
| 13   | Спортивная обувь            | 439                      | 10,20         | 452                    | 10,50            | 103,11                   | 13,66                        | 0,30          |
|      | Всего                       | 4304,6                   | 100,00        | 4311,8                 | 100,00           | 100,17                   | 72                           | 0,00          |

Таблица 2 - Основные показатели  
деятельности ИП Дранникова О.П.  
за 2012 – 2014 гг.

| Показатели                                  | Год    |        |        | Изменение (+;-) |             | Темп изменения, % |             |             |
|---|--------|--------|--------|-----------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|
|   | 2012   | 2013   | 2014   | 2013 \ 2012     | 2014 \ 2013 | 2013 \ 2012       | 2014 \ 2013 | 2014 \ 2012 |
| Выручка от продажи товара (тыс. руб.)       | 4054,4 | 4304,6 | 4311,8 | 250,2           | 7,2         | 106,17            | 100,17      | 106,35      |
| Себестоимость проданного товара (тыс. руб.) | 3765,5 | 3965,6 | 3937   | 200,1           | -28,6       | 105,31            | 99,28       | 104,55      |
| Валовая прибыль (тыс. руб.)                 | 288,9  | 339    | 374,8  | 50,1            | 35,8        | 117,34            | 110,56      | 129,73      |

**Таблица 3 - Показатели  
эффективности использования основных  
средств ИП Дранникова О.П.  
за 2012- 2014 гг.**

| Показатели   | Год    |        |         | Изменение<br>(+;-) |               | Темп<br>изменения, % |                |
|--|--------|--------|---------|--------------------|---------------|----------------------|----------------|
|  | 2012   | 2013   | 2014    | 2013\<br>2012      | 2014\<br>2013 | 2013\<br>2012        | 2014 \<br>2013 |
| Выручка от<br>продажи<br>товара, тыс.<br>руб.                    | 4054,4 | 4304,6 | 4311,8  | 250,2              | 7,2           | 106,17               | 100,17         |
| Прибыль от<br>продаж, тыс.<br>руб.                               | 288,9  | 339    | 374,8   | 50,1               | 35,8          | 117,34               | 110,56         |
| Численность<br>работающих,<br>чел.                               | 15     | 16     | 16      | 1                  | 0             | 104,00               | 100,00         |
| Среднегодова<br>я стоимость<br>основных<br>средств, тыс.<br>руб. | 1381,5 | 1411,3 | 1470,05 | 29,8               | 58,75         | 102,16               | 104,16         |
| Фондоотдача,<br>руб.   | 2,93   | 3,05   | 2,93    | 0,12               | -0,12         | 103,93               | 96,16          |
| Фондоемкост<br>ь, руб.   | 0,34   | 0,33   | 0,34    | -0,01              | 0,01          | 96,22                | 103,99         |
| Фондовоору<br>женность,<br>тыс. руб./чел.                        | 552,6  | 542,81 | 565,40  | -9,79              | 22,60         | 98,23                | 104,16         |
| Фондорентаб<br>ельность, %.                                      | 20,91  | 24,02  | 25,50   | 3,11               | 1,48          | 114,86               | 106,14         |

**Таблица 4 - Показатели эффективности  
использования оборотных средств ИП Дранникова О.  
П. за 2012 - 2014 гг.**

| Показатели  | Год    |         |        | Изменение (+;-) |           | Темп изменения, % |           |
|---|--------|---------|--------|-----------------|-----------|-------------------|-----------|
|   | 2012   | 2013    | 2014   | 2013\2014       | 2014\2013 | 2013\2012         | 2014\2013 |
| Выручка<br>От<br>продажи<br>товаров,<br>тыс. руб.                   | 4054,4 | 4304,6  | 4311,8 | 250,2           | 7,2       | 106,17            | 100,17    |
| Прибыль<br>от продаж,<br>тыс. руб.                                  | 288,9  | 339     | 374,8  | 50,1            | 35,8      | 117,34            | 110,56    |
| Среднегод<br>овая<br>стоимость<br>оборотных<br>средств,<br>тыс.руб. | 2474   | 2694,75 | 2969,8 | 220,75          | 275,05    | 108,92            | 110,21    |
| Оборачива<br>емость<br>оборотных<br>средств:                        |        |         |        |                 |           |                   |           |
| - в числе<br>оборотов   | 1,64   | 1,60    | 1,45   | -0,04           | -0,15     | 97,47             | 90,89     |
| - в днях<br>оборота   | 220    | 225     | 248    | 6               | 23        | 102,59            | 110,02    |
| Рентабельн<br>ость<br>оборотного<br>капитала,<br>%                  | 11,68  | 12,58   | 12,62  | 0,90            | 0,04      | 107,73            | 100,32    |



Таблица 5 - Основные показатели эффективности  
использования  
трудовых ресурсов ИП Дранникова О.П.  
за 2012 - 2014 гг.

| Показатели                                    | Год         |             |         | Изменение<br>(+;-) |               | Темп изменения,<br>% |               |
|---|-------------|-------------|---------|--------------------|---------------|----------------------|---------------|
|   | 2012        | 2013        | 2014    | 2013\<br>2012      | 2014\<br>2013 | 2013\<br>2012        | 2014\<br>2013 |
| Выручка от<br>продажи<br>товара, тыс.<br>руб. | 4054,4      | 4304,6      | 4311,8  | 250,2              | 7,2           | 106,17               | 100,17        |
| Численность<br>работающих<br>, чел.           | 15          | 16          | 16      | 1                  | 0             | 104,00               | 100,00        |
| Фонд<br>оплаты<br>труда, тыс.<br>руб.         | 1338,9<br>6 | 1649,7<br>6 | 2100,48 | 310,8              | 450,7<br>2    | 123,21               | 127,32        |
| Среднемеся<br>чная<br>зарплата,<br>тыс. руб.  | 8,11        | 9,82        | 11,94   | 1,85               | 1,12          | 123,21               | 111,41        |

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

ИП ДРАННИКОВА О.П.

|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>Программа оптимизации системы мотивации персонала ИП Дранникова О.П.</p> | <p>Тренинги командообразования и эффективных продаж как способ совершенствования обслуживания потребителей сервисного предприятия</p> | <p>Создание швейной мастерской с целью повышения качества обслуживания и привлечения новых клиентов</p> |
|---|---|---|

**Анализ удовлетворенности персонала ИП Дранникова О.П.  
существующей системой мотивации**

|  | Результаты анкетирования | % к общей численности |
|--|--------------------------|-----------------------|
| Работу считают интересной                            | 4 человек                | 27                    |
| Готовы сменить место работы                          | 6 человек                | 40                    |
| Считают, что могут работать с большей эффективностью | 5 человек                | 33                    |



Рисунок 3.1 – Проектные мероприятия по совершенствованию системы нематериальной мотивации персонала в компании.

Где



Существующие мероприятия системы нематериальной

мотивации в компании



Предлагаемые мероприятия усовершенствованной

системы нематериальной мотивации



● **Благодарю за внимание!**