

**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

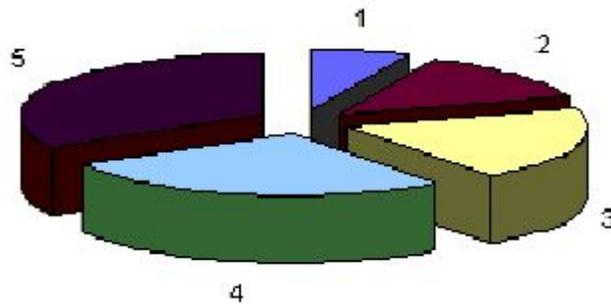
Практические

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. Предыдущий год		2014г. Отчетный год		Тем п рост а, %	Отклонения(+,-)	
		тыс. руб.	уд. вес, %	тыс. руб.	уд. вес, %		Абсолютное (тыс.) руб.	Относит. %
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 (+;-)		Темп изменения, %	
	2012	2013	2014	2013\ 2012	2014\ 2013	2013\ 2012	2014 \ 2013
Выручка от продажи товара, тыс. руб.	4054,4	4304,6	4311,8	250,2	7,2	106,17	100,17
Прибыль от продаж, тыс. руб.	288,9	339	374,8	50,1	35,8	117,34	110,56
Численность работающих, чел.	15	16	16	1	0	104,00	100,00
Среднегодова я стоимость основных средств, тыс. руб.	1381,5	1411,3	1470,05	29,8	58,75	102,16	104,16
Фондоотдача, руб.	2,93	3,05	2,93	0,12	-0,12	103,93	96,16
Фондоемкост ь, руб.	0,34	0,33	0,34	-0,01	0,01	96,22	103,99
Фондовоору женность, тыс. руб./чел.	552,6	542,81	565,40	-9,79	22,60	98,23	104,16
Фондорентаб 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 От продажи товаров, тыс. руб.	4054,4	4304,6	4311,8	250,2	7,2	106,17	100,17
Прибыль от продаж, тыс. руб.	288,9	339	374,8	50,1	35,8	117,34	110,56
Среднегод овая стоимость оборотных средств, тыс.руб.	2474	2694,75	2969,8	220,75	275,05	108,92	110,21
Оборачива емость оборотных средств:							
- в числе оборотов	1,64	1,60	1,45	-0,04	-0,15	97,47	90,89
- в днях оборота	220	225	248	6	23	102,59	110,02
Рентабельн ость оборотного капитала, %	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 (+;-)		Темп изменения, %	
	2012	2013	2014	2013\ 2012	2014\ 2013	2013\ 2012	2014\ 2013
Выручка от продажи товара, тыс. руб.	4054,4	4304,6	4311,8	250,2	7,2	106,17	100,17
Численность работающих , чел.	15	16	16	1	0	104,00	100,00
Фонд оплаты труда, тыс. руб.	1338,9 6	1649,7 6	2100,48	310,8	450,7 2	123,21	127,32
Среднемеся чная зарплата, 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



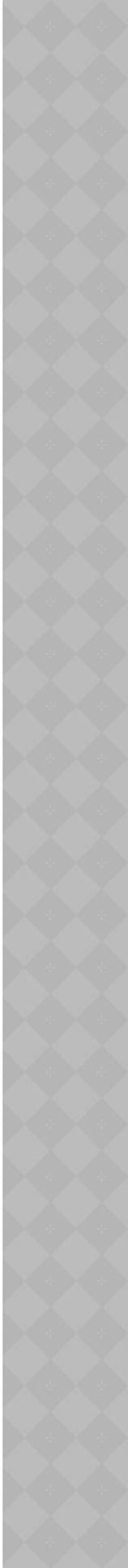
Существующие мероприятия системы нематериальной

мотивации в компании



Предлагаемые мероприятия усовершенствованной

системы нематериальной мотивации



● **Благодарю за внимание!**