

# **Дипломная работа на тему:**

**«Влияние уровня удовлетворенности  
клиентов на показатели  
эффективности деятельности  
предприятия сферы услуг города на  
примере ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-  
АВИЭЙШН СЕЙЛЗ».**

**Выполнила: Комарькова М.А.  
Научный руководитель:  
доктор экономических наук,  
профессор Тебиев Б.К.**

**Актуальность** темы исследования обусловлена тем, что в современных условиях ведения бизнеса, одной из составляющих его успешности является удовлетворенность клиентов.

**Цель** исследования: на основе исследования уровня удовлетворенности клиентов услугами ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ» проанализировать эффективность оказываемых услуг, разработать пути и средства повышения их эффективности.

## Задачи исследования:

- Раскрыть теоретические основы повышения эффективности оказания коммерческих услуг предприятиями посредниками крупных компаний.
- Охарактеризовать отечественный и мировой опыт оказания коммерческих услуг предприятиями-посредниками.
- Анализ создания ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ» и экономическая характеристика его деятельности.
- Характеристика неавиационных клиентов предприятия и степени их удовлетворенности оказываемыми услугами.
- Проанализировать факторы, снижающие эффективность оказания предприятиям коммерческих услуг клиентам, привлечения партнеров и инвесторов
- Разработать мероприятия по повышению уровня удовлетворенности клиентов ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ» и их влияния на эффективность работы предприятия.

**Факторы, влияющие на эффективность  
оказания посреднических услуг**

**Правильность планирования каналов сбыта**

**Налаженность коммуникационных процессов  
между принципалом и агентом**

**Своевременность реагирования на изменения  
спроса и предложения на рынке**

**Уровень компетенции и профессионализма  
посредников**

**Обеспечение исполнения обязательств по  
составленному договору**

**Рациональность маркетинговой политики**

## Основные сведения об ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ»

|   |  |
|---|--|
| <b>ОГРН</b>                                       | <b>1145009017702</b>   |
| <b>ИНН</b>  | <b>5009096730</b>  |
| <b>Полное наименование</b>                        | <b>ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ»</b>         |
| <b>Сокращенное наименование</b>                   | <b>ООО «ДНС»</b>   |
| <b>ОПФ</b>  | <b>Общества с ограниченной ответственностью</b>  |
| <b>ОГРН</b>                                       | <b>1145009017702</b>   |
| <b>Полное наименование</b>                        | <b>ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ»</b>         |
| <b>Адрес (место нахождения) юридического лица</b> | <b>142015, ОБЛАСТЬ МОСКОВСКАЯ, ГОРОД ДОМОДЕДОВО, ТЕРРИТОРИЯ АЭРОПОРТ ДОМОДЕДОВО, 1</b> |
| <b>Дата внесения записи в ЕГРЮЛ</b>               | <b>31.12.2014</b>  |
| <b>ГРН</b>  | <b>1145009017702</b>   |

# Организационная структура ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ»

Управляющий директор

Группа девелоперских продаж

Группа делопроизводства

Группа обеспечения  
производства

Группа продаж

Подгруппа развития продаж

Подгруппа удовлетворенности  
потребителей

Подгруппа производства  
рекламных носителей и  
землеустройства

Группа контроля качества  
продаж

Группа персонала

Правовая группа

Финансово-экономическая  
группа

Группа маркетинга

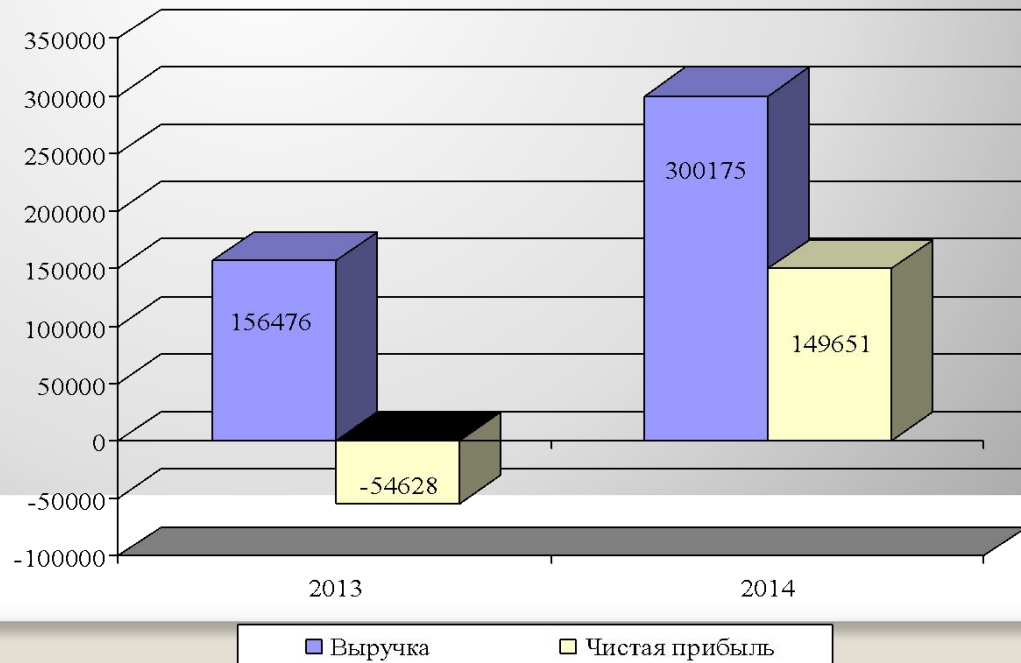
Хозяйственно-техническая  
группа



## Финансово-экономические показатели деятельности компании за 2013-2014 гг.

| Наименование показателя                                   | 2013г.         | 2014г.         | Отклонение     |             | Темп роста/снижения |
|---|----------------|----------------|----------------|-------------|---------------------|
|   |                |                | 2013г.         | 2014г.      |                     |
| <b>Выручка</b>  | <b>156476</b>  | <b>300175</b>  | <b>284499</b>  | <b>191</b>  | <b>91</b>           |
| <b>Себестоимость продаж</b>                               | <b>-220303</b> | <b>-247867</b> | <b>-468170</b> | <b>-</b>    | <b>-</b>            |
| <b>Валовая прибыль (убыток)</b>                           | <b>-63827</b>  | <b>52308</b>   | <b>116135</b>  | <b>-</b>    | <b>-</b>            |
| <b>Прибыль (убыток) от продаж</b>                         | <b>-63827</b>  | <b>52308</b>   | <b>116135</b>  | <b>-</b>    | <b>-</b>            |
| <b>Проценты к получению</b>                               | <b>-</b>       | <b>38869</b>   | <b>38869</b>   | <b>-</b>    | <b>-</b>            |
| <b>Прочие доходы</b>                                      | <b>912</b>     | <b>83870</b>   | <b>82958</b>   | <b>9196</b> | <b>9096</b>         |
| <b>Прочие расходы</b>                                     | <b>-4523</b>   | <b>-4068</b>   | <b>- 74367</b> | <b>-</b>    | <b>-</b>            |
| <b>Прибыль (убыток) до налогообложения</b>                | <b>-67438</b>  | <b>170979</b>  | <b>238417</b>  | <b>-</b>    | <b>-</b>            |
| <b>Текущий налог на прибыль</b>                           | <b>-</b>       | <b>-21309</b>  | <b>-21309</b>  | <b>-</b>    | <b>-</b>            |
| <b>в т.ч. постоянные налоговые обязательства (активы)</b> | <b>-678</b>    | <b>12867</b>   | <b>13545</b>   | <b>-</b>    | <b>-</b>            |
| <b>Изменение отложенных налоговых обязательств</b>        | <b>-16</b>     | <b>6</b>       | <b>22</b>      | <b>-</b>    | <b>-</b>            |
| <b>Изменение отложенных налоговых активов</b>             | <b>12826</b>   | <b>-25</b>     | <b>-12829</b>  | <b>-</b>    | <b>-</b>            |
| <b>Чистая прибыль (убыток)</b>                            | <b>-54628</b>  | <b>149651</b>  | <b>204279</b>  | <b>-</b>    | <b>-</b>            |

**Соотношение  
выручки, чистой  
прибыли, тыс.  
руб.**



## Абсолютные показатели финансовой устойчивости предприятия, тыс.руб.

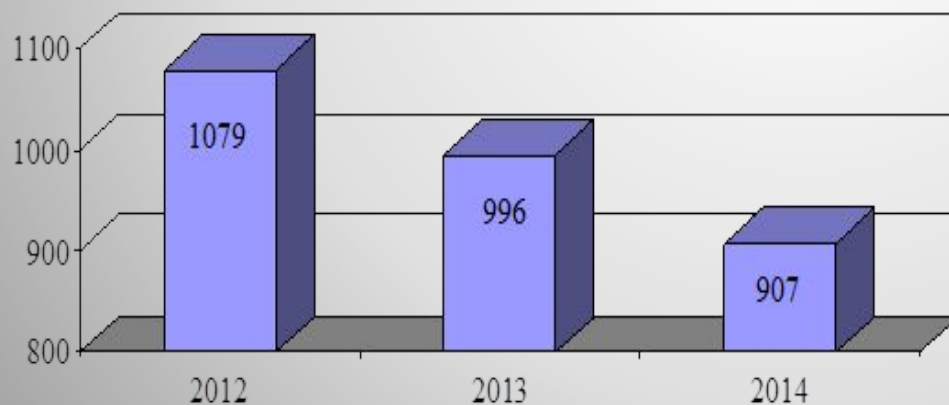
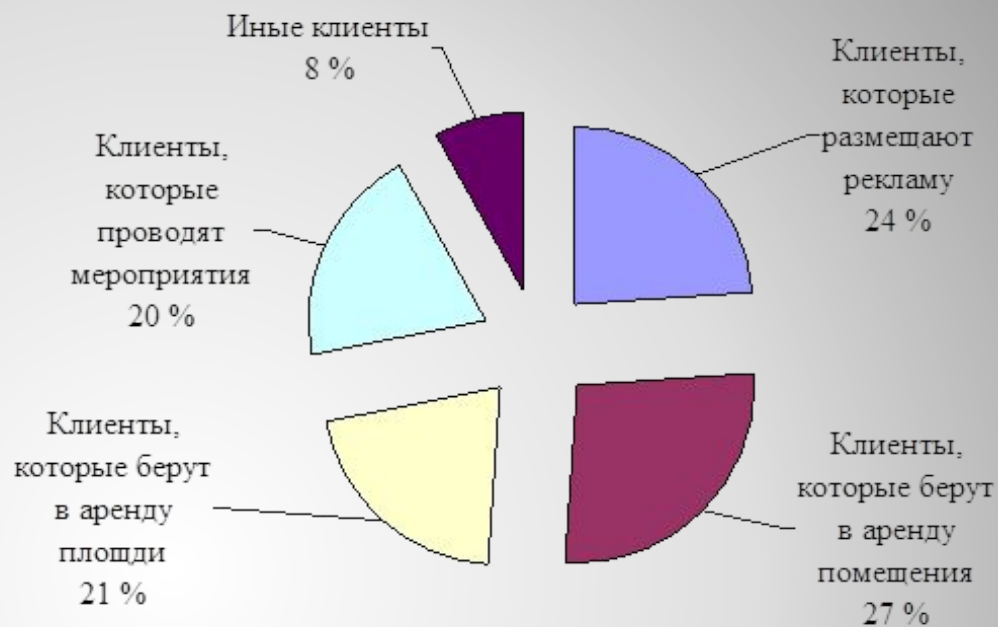
| Показатели  | 2014 г. | 2013 г. | 2012 г. | Изменение за период |         |
|---|---------|---------|---------|---------------------|---------|
|   |         |         |         | 2014г.              | 2013г.  |
| 1.Источники формирования собственных средств (капитал и резервы)                                      | 108000  | -28304  | 26324   | -136304             | 54628   |
| 2.Внеоборотные активы   | 6100    | 17795   | 121     | 11695               | -17674  |
| 3.Наличие собственных оборотных средств   | 101900  | -46099  | 26203   | -147999             | 72302   |
| 4.Долгосрочные обязательства (кредиты и займы)  | 11      | 16      | -       | 5                   | -16     |
| 5.Наличие собственных и долгосрочных заемных источников формирования оборотных средств (гр.3+4)       | 101911  | -46083  | 26203   | -147994             | 72286   |
| 6.Краткосрочные кредиты и займы   | 1217933 | 1200175 | 759165  | -17758              | -441010 |
| 7.Общая величина основных источников средств (с. 5+6)   | 1319844 | 1154092 | 785368  | -165752             | -368724 |
| 8.Общая сумма запасов   | 1038    | 1350    | 2659    | 312                 | 1309    |
| 9.Излишек (+), недостаток (-) собственных оборотных средств (с. 3-8)                                  | 100862  | -47449  | 23544   | -148311             | 70993   |
| 10.Излишек (+),недостаток (-) собственных и долгосрочных заемных источников покрытия запасов (с. 5-8) | 100873  | -47433  | 23544   | -148306             | 70977   |
| 11.Излишек (+), недостаток (-) общей величины основных источников финансирования запасов (с. 7-8)     | 1318806 | 1152742 | 782709  | -166064             | -370033 |

**Коэффициенты  
финансовой  
устойчивости  
предприятия,  
%**

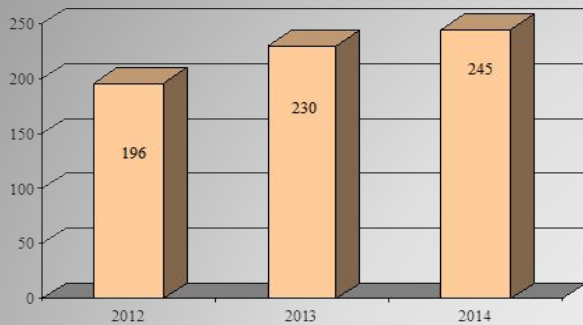
| Коэффициент  | 2014 г. | 2013 г. | 2012 г. |
|--|---------|---------|---------|
| Автономии  | 0,08    | -0,02   | 0,03    |
| Маневренности  | 0,94    | 1,63    | 1,00    |
| Соотношения собственных и заемных средств              | 11,28   | -42,40  | 28,84   |
| Обеспеченности текущих активов собственными средствами | 0,08    | -0,04   | 0,03    |
| Обеспеченности запасов собственными средствами         | 98,17   | -34,15  | 9,85    |



# Структура клиентов компании

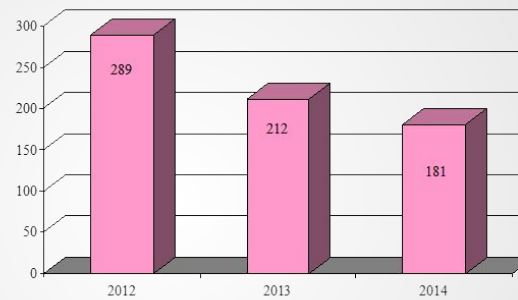
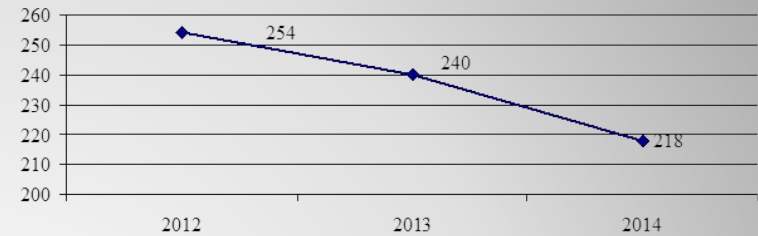


## Динамика количества клиентов



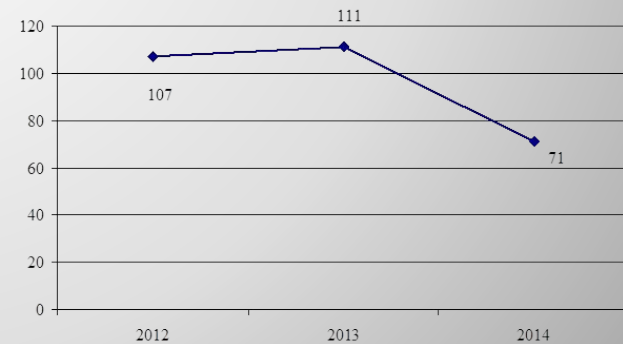
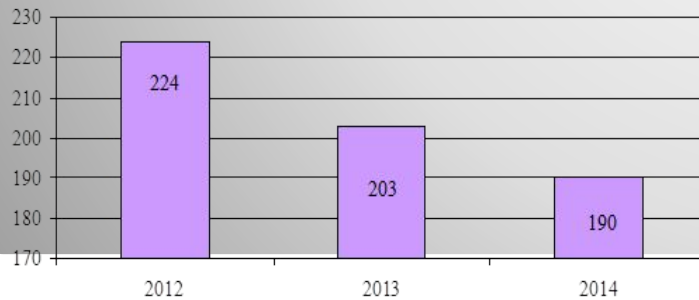
**Динамика клиентов, которые берут в аренду помещения**

**Динамика количества клиентов, которые размещают рекламу на территории аэропорта**



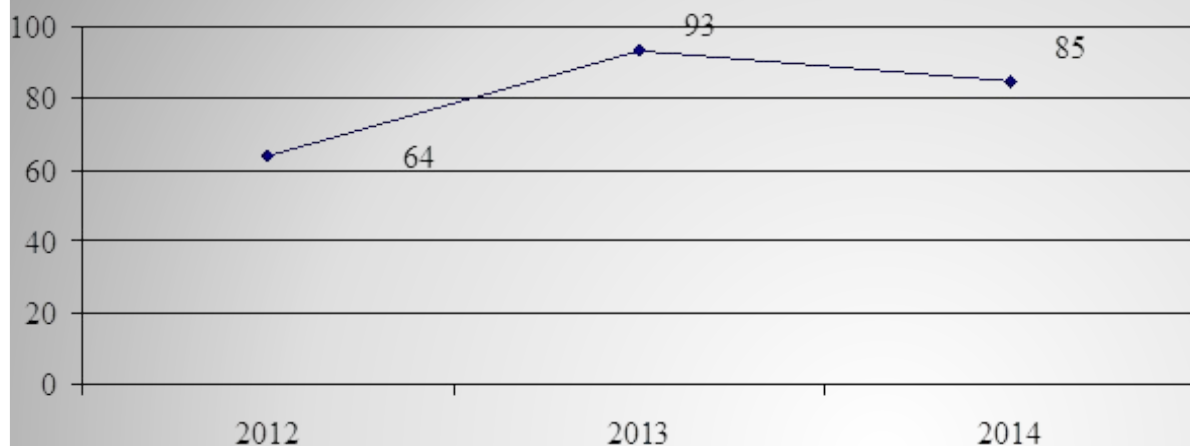
**Динамика количества клиентов, которые проводят ивент-мероприятия**

**Динамика количества клиентов, которые берут в аренду площади**

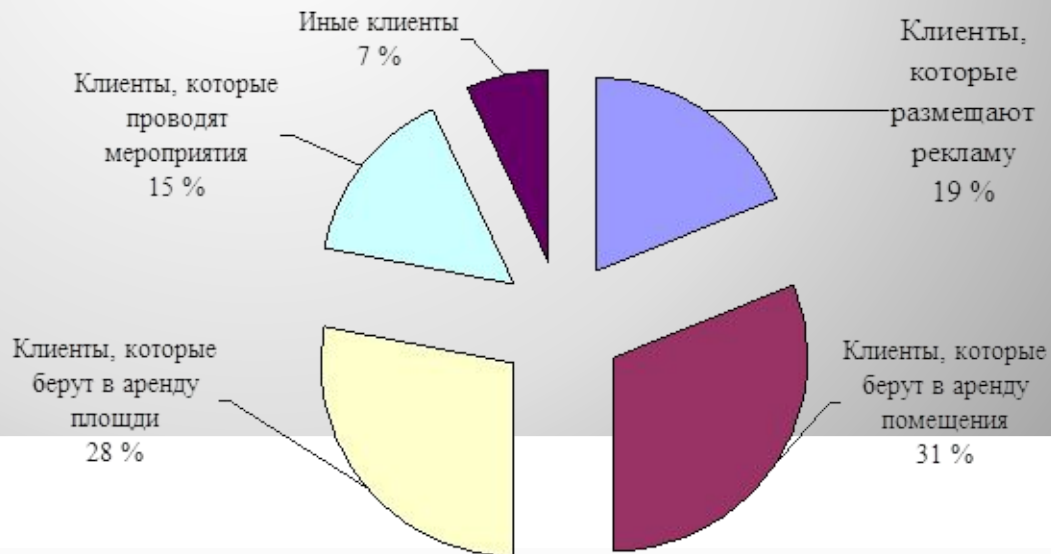


**Динамика количества «иных» клиентов**

# Динамика количества претензий



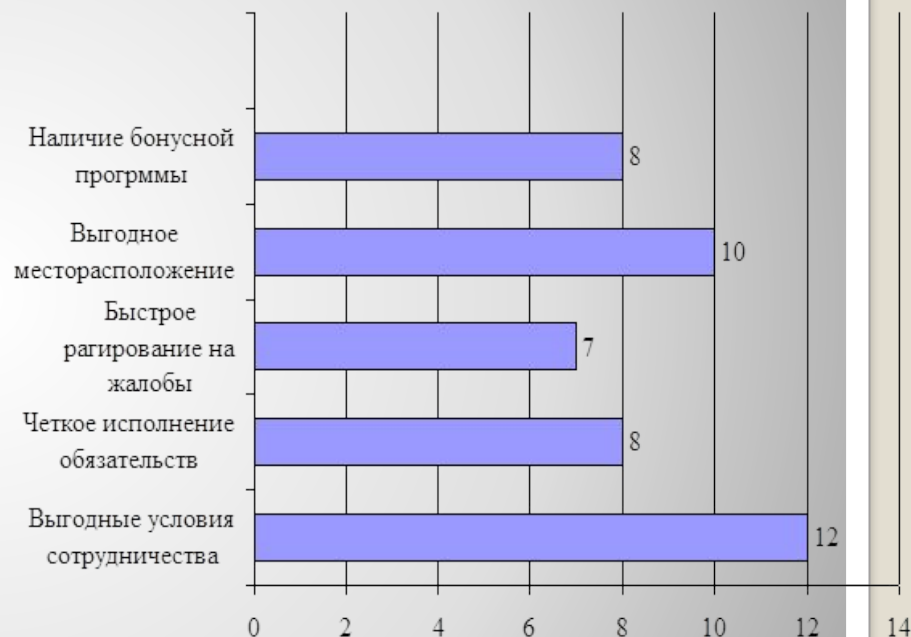
## Претензии по группам клиентов



## Показатели оценки

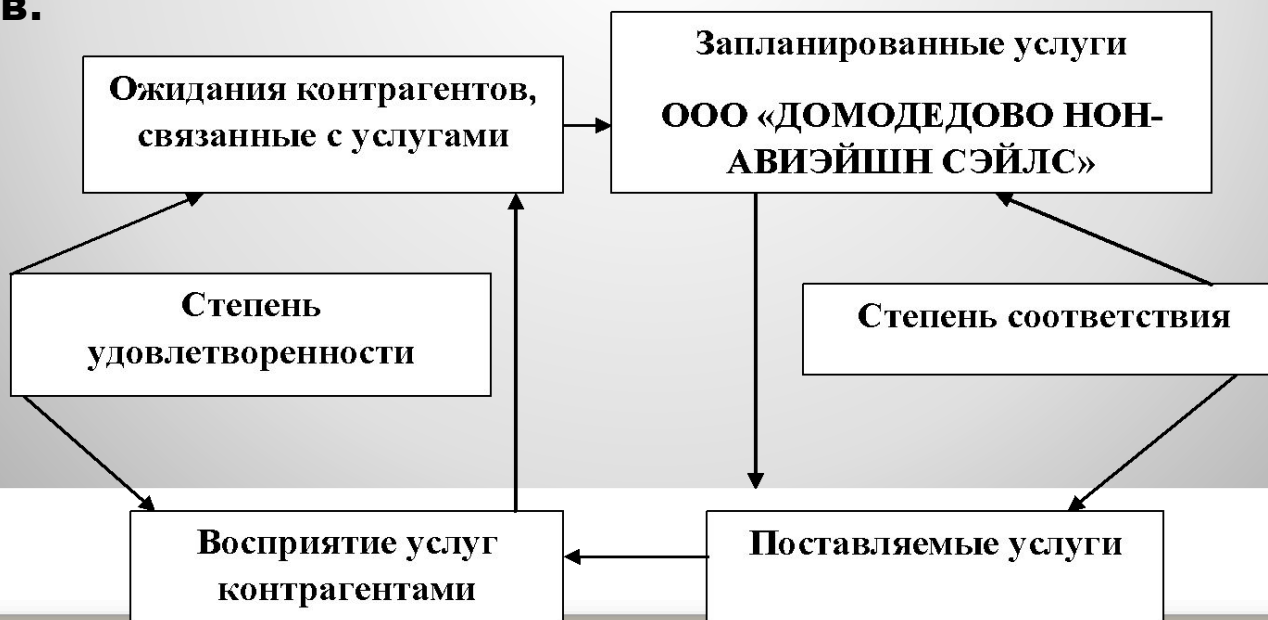
| Потребительские свойства  | Показатель качества   |
|---|---|
| Удовлетворенность клиентов обслуживанием (интегральный показатель удовлетворенности)                                    | Удовлетворены ли Вы организационными и техническими аспектами?  |
| Стоимость   | Важную ли роль для Вас играет стоимость предоставляемой услуги?   |
| Качество обслуживания клиентов персоналом компании  | Устраивает ли Вас качество обслуживания в ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ»?   |
| Возможность продвижения Вашей компании силами ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ»  | Важна ли для Вас возможность подключения дополнительных услуг - интернет, интерактивное телевидение?                  |
| Удобство расчета за предоставленные услуги  | Важно ли удобство расчета?  |
| Современный интерьер, оснащенность офисов, внешность сотрудников, привлекательность рекламно-информационных материалов. | Важны ли для Вас оснащенность офисов, внешний вид сотрудников и привлекательность информационно-рекламных материалов. |

## Факторы, влияющие на выбор посредника, чел.



# Мероприятия по повышению уровня удовлетворенности клиентов ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ»

1. Совершенствование бонусной системы.
2. Необходимо «помочь» сделать бизнес клиентов на территории ООО «ДОМОДЕДОВО НОН-АВИЭЙШН СЭЙЛЗ» БОЛЕЕ УСПЕШНЫМ.
3. Создание программы повышения удовлетворенности.
4. Использование концептуальной модели удовлетворенности клиентов.



**Спасибо за внимание!**