

Отчет по практике по специальности: Менеджмент в организации на
примере предприятия промышленного производства

www.diplomstudent.net

**Профессиональная
помощь
в написании
всех видов
работ
для
студентов
вузов**



СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
РАЗДЕЛ 1. КОМПЛЕКСНЫЙ АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ЗАО «СПЕЙС-МОТОР»	5
1.1.Общая характеристика и история предприятия ЗАО «Спейс-Мотор».....	5
1.2.Организационно-правовая характеристика предприятия ЗАО «Спейс- Мотор».....	7
1.3.Анализ основных экономических показателей ЗАО «Спейс-Мотор»	12
РАЗДЕЛ 2.АНАЛИЗ ОТРАСЛИ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРОИЗВОДСТВА .	19
РАЗДЕЛ 3. АНАЛИЗ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ ЗАО «СПЕЙС-МОТОР»	24
3.1. Основные факторы, формирующие уровень обслуживания клиентов в организации	24
3.2. Анализ уровня обслуживания клиентов в организации ЗАО «Спейс Мотор».....	26
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	35
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	38
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	39

ВВЕДЕНИЕ

Ежедневно в атмосферу Земли выбрасывается такое количество отходов деятельности человечества, которое может неминуемо привести к катастрофе. Поэтому пылегазоочистное оборудование и газоочистные системы становятся все более и более востребованными. Объектом прохождения практики является компания ЗАО «СПЕЙС-МОТОР», которая производит системы аспирации и пылегазоочистки, позволяющие не только полностью или значительно сократить выбросы вредных веществ в атмосферу, но и сохранить ценные ресурсы.

Пылегазоочистка и газоочистка – является неотъемлемой частью в энергетике, промышленности строительных материалов, цветной и черной металлургии, нефтеперерабатывающей и химической промышленности. И чтобы эффективность подобных мер была всегда на высоте, газоочистное и пылегазоочистное оборудование должно быть разработано опытными специалистами и произведено на новейшем оборудовании.

Одна из главных задач предприятий различных форм собственности и сфер деятельности – поиск эффективных способов повышения уровней обслуживания, обеспечивающих привлечение новых клиентов.

Актуальность данного исследования в области повышение уровня обслуживания обуславливается необходимостью в нынешних условиях перехода к рыночным отношениям поиска лучших управленческих решений, совершенствования работы. Развитие рыночных отношений вызывает появление новых задач, что вызывает необходимость совершенствования обслуживания.

Целью данной работы является рассмотреть существующую систему уровня обслуживания в организации (на примере ЗАО "Спейс-Мотор"). Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- провести комплексный анализ деятельности предприятия ЗАО "Спейс-Мотор";
- дать характеристику рынка промышленного производства;
- рассмотреть уровень обслуживания на предприятии ЗАО "Спейс-Мотор.

Предметом исследования являются статистическая и бухгалтерская отчетность предприятия ЗАО "Спейс-Мотор; качество обслуживания предприятия ЗАО "Спейс-Мотор; статистическая отчетность федеральной службы статистики по России; нормативно-правовые акты и литературные источники по изучаемой проблеме.

РАЗДЕЛ 1. КОМПЛЕКСНЫЙ АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ ЗАО «СПЕЙС-МОТОР»

1.1. Общая характеристика и история предприятия ЗАО «Спейс-Мотор»

Компания ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» создана в 1989 году. Основатели, работающие в компании до настоящего времени, ранее работали в научно-исследовательском дизельном институте по тематике обеспыливания всасываемого в дизель воздуха. В 1989-1992, выполнялись работы в основном в области порошкового окрашивания – ставилась задача улавливания достаточно дорогой порошковой краски, улетающей при аспирации. Позже, в 1991-1998 появились Заказчики из асфальтобетонного сектора промышленности. В этом случае был получен большой опыт по работе оборудования в условиях низкоквалифицированного обслуживания, скачков температуры очищаемого газа, высокой входной запыленности, многократного останова оборудования в течение рабочего дня.

В 1995-2000 было большое количество заказов на изготовление рукавных фильтров для табачной промышленности, это связано с большой востребованностью табачных изделий на рынке. Оборудование, которое поставляла компания ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» для этих предприятий должны были отличаться малыми габаритами, легким монтажом и возможностью бесперебойной работы. С этого же времени оказались востребованы фильтры для деревообрабатывающей, огнеупорной промышленности, для чёрной и цветной металлургии.

Получив опыт работы в различных отраслях промышленности, научившись быстро исправлять неизбежные ошибки ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» оказался готовым к крупным работам: было освоено изготовление газоочистных систем от 100 000 до 2 000 000 м³/час и более. Основные, многократные, работы были выполнены на ОАО «ЧЭМК», ОАО «ГМЗ», ОАО «БрАЗ», ОАО «Северсталь», ОАО «НЛМК», ОАО «УралАсбест» и др.

В настоящее время нами продолжают выполняться работы, как по строительству крупных газоочистных систем, так и по более мелким, но как показывает практика, не менее ответственным заказам для керамической и огнеупорной промышленности, деревообработки, переплава драгоценных и редкоземельных материалов. Это типовые рукавные фильтры, поставляемые с большим набором опций.

Компания «СПЕЙС-МОТОР» сотрудничает не только с российским производителем, но и с предприятиями из Белоруссии, Украины, Литвы, Молдавии, Узбекистана, Казахстана и др. ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» стремится к тому, чтобы качество работы, качество сдаваемых заказчикам фильтров были всегда на шаг впереди качества работы конкурентов, а бренд и корпоративный стиль были известны как символы высокого профессионализма, надежности и соответствия лучшим технологическим стандартам отрасли.

Компания ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» на сегодняшний день занимает ведущие позиции на российском рынке газоочистного и аспирационного оборудования. ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» имеет собственные производственные мощности, проектно-конструкторский отдел, отдел наладки и автоматики, отдел перспективного развития. Это позволяет реализовывать проекты от единичных продаж серийно выпускаемого оборудования до строительства крупных газоочистных комплексов «под ключ».

Основными направлениями деятельности компании являются:

- реализация комплексных решений газоочистки промышленных предприятий с выполнением всего цикла работ от обследования до сдачи объекта «под ключ».
- проектирование газоочистного оборудования во всех разделах, включая утверждаемую часть для прохождения экспертизы;

- изготовление газоочистного и аспирационного оборудования: рукавные фильтры моделей КФЕ, КЕ и др.; горизонтальные циклоны-искрогасители; газовоздушные охладители; реакторы очистки газов от SO₂, NO_x, CO, HF; системы беспылевой загрузки сыпучих материалов; отсечные клапана газоходов; шлюзовые питатели; пылевые задвижки; клапаны подсоса атмосферного воздуха; газоходы и дымовые трубы; осадительные камеры; бункеры пылесборники и системы пылевыгрузки; металлоконструкции; прочее оборудование.

Компания обеспечивает полный комплекс услуг: научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы; проектно-изыскательские работы; производство и поставка оборудования; строительно-монтажные и пусконаладочные работы; сервисное и техническое обслуживание; гарантийный ремонт.

Основные виды производимого оборудования и систем: автоматизированные системы управления технологическими процессами; информационно-управляющие системы; контрольно-измерительные приборы и автоматика; оборудование для распределения газа.

1.2. Организационно-правовая характеристика предприятия ЗАО «Спейс-Мотор»

Компания ЗАО «СПЕЙС-МОТОР», является закрытым акционерным обществом. Закрытое акционерное общество — форма организации публичной компании; (общепринятое сокращение — ЗАО) — акционерное общество, акции которого распределяются только среди учредителей или заранее определённого круга лиц (в противоположность открытому).

Акционеры данного общества имеют преимущественное право на приобретение акций, продаваемых другими акционерами. Число участников закрытого акционерного общества ограничено законом. Высшим органом управления в ЗАО является Общее собрание акционеров общества.

Руководство текущей деятельностью общества осуществляется единоличным исполнительным органом общества (например Генеральный директор) или единоличным исполнительным органом общества и коллегиальным исполнительным органом общества (например директор и дирекция либо правление). Исполнительные органы общества подотчетны общему собранию участников общества и совету директоров (наблюдательному совету) общества.

Организация имеет линейно-функциональную структуру. Наряду с линейными руководителями (заместителями генерального директора, связанных с производственной деятельностью, начальниками участков) существуют руководители функциональных подразделений (конструкторского отдела, бухгалтерии), подготавливающие проекты, отчеты, которые превращаются в официальные документы после подписания линейными руководителями.

Организационная структура фирмы ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» представлена на рис.1.1.

Предприятие имеет высококвалифицированный персонал в составе, которого есть ученые, инженеры и рабочие, имеющие многолетний опыт работы по разработке, производству и продаже газоочистного оборудования. Персонал фирмы насчитывает более 133 постоянно работающих сотрудников. На предприятии ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» оплата труда производится согласно штатному расписанию. Штатное расписание включает в себя две группы промышленно-производственного персонала: рабочие и служащие и персонал непромышленной деятельности. Рассмотрим

динамику, структуру численного состава и уровень фонда заработной платы персонала более подробно в таблице 1.1.

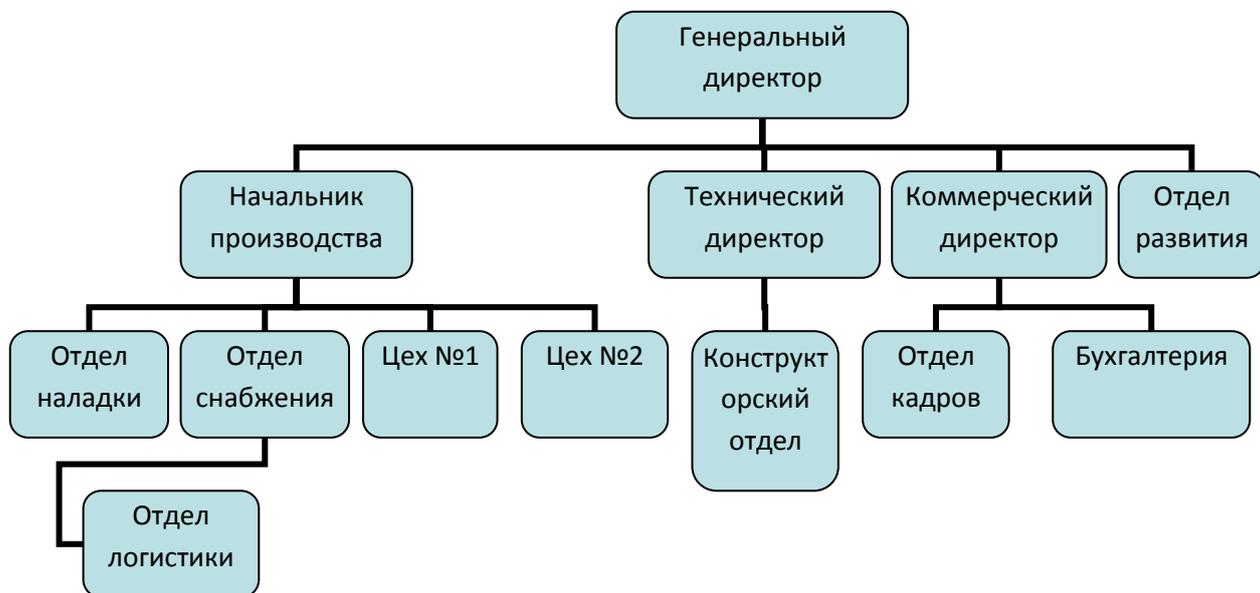


Рис. 1.1. Организационная структура фирмы ЗАО «СПЕЙС-МОТОР».

Таблица 1.1

Динамика, структура численного состава и фонд заработной платы персонала ЗАО «СПЕЙС-МОТОР»

Наименование показателя	2010 год		2011 год		2012 год		Темп роста, 2012/2010 гг., %	
	Чел.	ФЗП, млн. руб.	Чел.	ФЗП, млн. руб.	Чел.	ФЗП, млн. руб.	Чел.	ФЗП, млн. руб.
Среднесписочная численность всего в том числе:	98	41675	100	47289	114	60678	116,3	145,6
рабочие	67	38066,3	68	43097,3	76	55345,9	128,4	145,4
служащие из них:	25	3549,1	26	4116,4	31	5254,1	137,5	148,0
руководители	8	1518,8	8	1844,9	8	2360,6	-	155,4
специалисты	17	1998,0	18	2233,1	23	2893,5	150	144,8
прочие	6	59,6	6	75,3	6	78	-	130,9

Структура персонала предприятия ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» за 2010–2012 год представлена на рисунке 1.2.

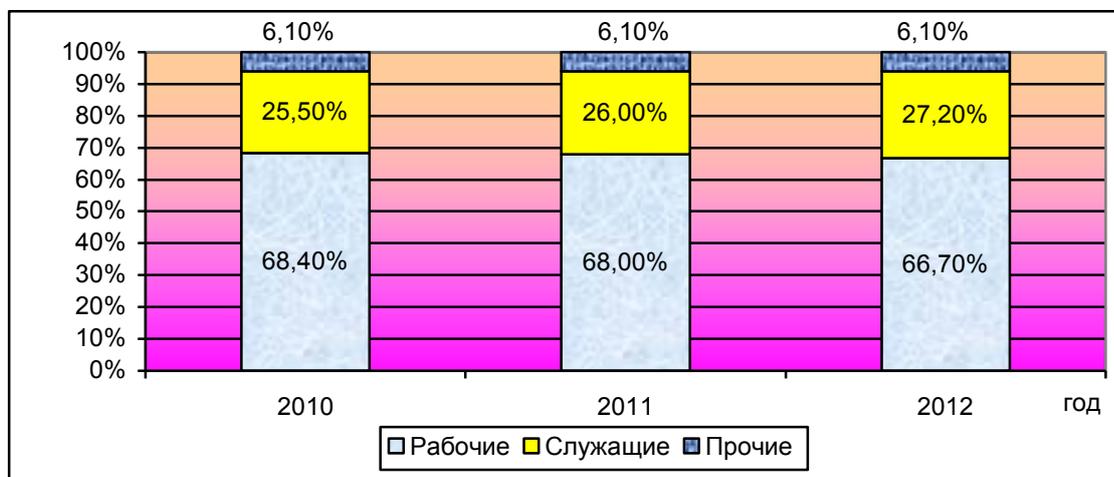


Рис. 1.2. Структура персонала ЗАО «СПЕЙС-МОТОР»

Структура персонала ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» за период исследования оставалась относительно стабильной. Некоторые изменения затронули категорию служащих, на данную категорию в 2010 году приходилось 25,5 % а к 2012 году возросла до 27,2%. Удельный вес персонала непромышленной деятельности сократился остался постоянным.

Средний возраст работников предприятия составляет:

в целом по ЗАО «СПЕЙС-МОТОР»: 39 лет;

среди работников, относящихся к категории «руководителей» – 41 год;

среди работников, относящихся к категории «специалисты» – 39 лет.

Возрастной состав персонала представлен на рисунке 1.3.

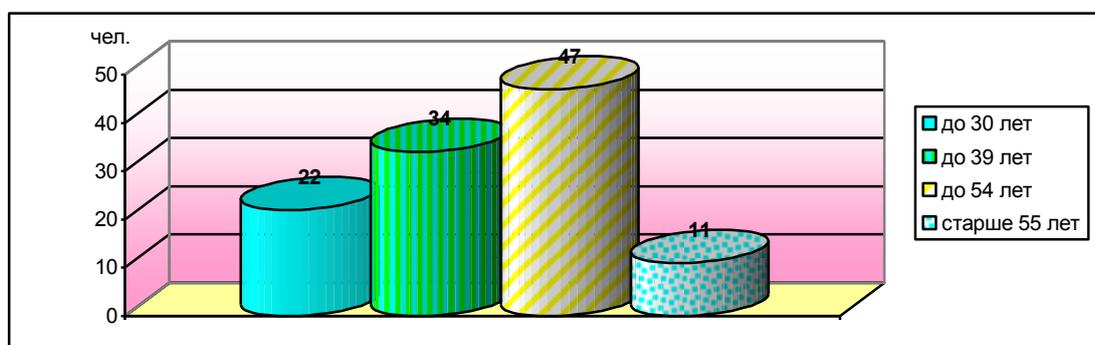


Рис. 1.3. Возрастной состав персонала ЗАО «СПЕЙС-МОТОР»

На предприятии работают: 22 человека (19,3%) в возрасте от 18 до 30 лет; 34 человека (29,8%) в возрасте от 31 до 39 лет; 47 человек (41,2%) в возрасте от 40 до 54 лет; 11 работник (9,7%) в возрасте старше 55 лет.

В 2012 году численность работников старше трудоспособного возраста (пенсионеры по возрасту) увеличилась по сравнению с 2010 годом на 5 и составила 11 человек.

Качественный состав кадров по категориям изменился в 2012 году следующим образом: на 6 человек увеличилось количество работников, имеющих высшее образование, на 5 человек – среднее специальное. В процентном соотношении качественный состав персонала отражен на рисунке 1.4.

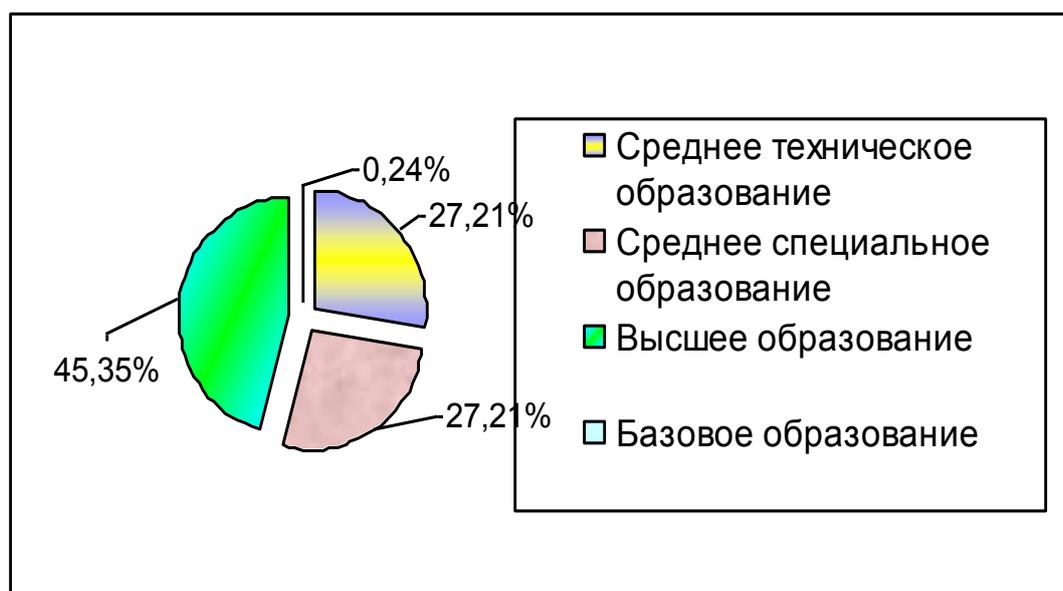


Рис.1.4. Структура кадров предприятия по уровню образования.

В ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» по сравнению с 2010 годом текучесть кадров стала меньше как среди работников, относящихся к категории «рабочих», так и среди «служащих».

1.3. Анализ основных экономических показателей ЗАО «Спейс-Мотор»

Проведем анализ основных экономических показателей деятельности предприятия на основании данных бухгалтерского баланса и отчетов о прибылях и убытках с 2010-2012 г.г. (прил.1).

Анализ имущественного положения организации оценивается на основании коэффициентов финансовой устойчивости, которые характеризуют состояние и динамику финансовых ресурсов предприятий, с точки зрения обеспечения ими производственного процесса и других сторон деятельности. Основными коэффициентами финансовой устойчивости являются: коэффициент концентрации собственного капитала, коэффициент финансовой зависимости, коэффициент маневренности собственного капитала, коэффициент концентрации заемного капитала, коэффициент структуры долгосрочных вложений, коэффициент долгосрочного привлечения заемных средств, коэффициент структуры заемного капитала, коэффициент соотношения заемных и собственных средств. Формулы расчетов и пояснения коэффициентов представлены в прил.2.

Рассчитаем коэффициенты финансовой устойчивости по данным предприятия, табл.1.2. По данным табл.1.2 видно, что коэффициент финансовой устойчивости ниже нормативного значения и составляет 0,56, тогда как норматив больше 0,6, но к 2011 г. данный коэффициент увеличился на 0,28. Коэффициент финансовой автономности ниже норматива и составляет 0,2729, тогда как по нормативу он должен составлять от 0,4 до 0,6. Это свидетельствует о том, что доля собственных средств предприятия занимает небольшой удельный вес, по данным на 2012 г. собственные средства составили 27,29%.

Наибольший удельный вес в общей структуре капитала предприятия приходится на заемные источники финансирования, их доля в общей структуре капитала по данным на конец анализируемого периода составляет

72,70%. Это свидетельствует о том, что предприятие, является финансово-зависимым.

Таблица 1.2

Структура обязательств предприятия с 2010-2012г.г.

показатели	нормативное значение	2010 г.	2011 г.	2012 г.	Отклонение 2012 г. от 2010 г.
Коэффициент финансовой устойчивости	$U_5 \geq 0,6$	0,28	0,45	0,56	+0,28
Коэффициент финансовой автономности	$0,4 \leq U_3 \leq 0,6$	0,1397	0,1989	0,2729	+0,1332
коэффициент финансового риска	Не выше 1,5	6,15	4,02	2,66	-3,49
Коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами	$U_2 \geq 0,5$	0,056	0,119	0,69	+0,634
Коэффициент финансирования	$U_4 \geq 0,7$; опт 1,5	0,16	0,24	0,37	+0,21

На предприятии наблюдается достаточно высокий коэффициент финансового риска и составляет 2,66, однако это ниже на 3,49 по сравнению с показателем 2008 г. Низким является коэффициент финансирования и в 2012 г. он составил 0,37.

На основании вышеизложенного можно сделать вывод, что показатели финансовой устойчивости очень низкие, баланс предприятия сформирован в основном за счет заемных источников финансирования.

Проведем анализ коэффициентов деловой активности. Анализ деловой активности заключается в исследовании уровней и динамики разнообразных финансовых коэффициентов – показателей оборачиваемости. Классификация показателей деловой активности представлена в прил.2. Для расчета коэффициентов деловой активности необходимы данные бухгалтерской

отчетности представленные в прил.2. Проведенные расчеты коэффициентов деловой активности предприятия оформим в виде табл.1.3.

По данным табл. 1.3 видно, что срок погашения дебиторской задолженности ускорился на 33,65 дня и составил 13,27 дней. Произошло ускорение оборачиваемости материальных запасов на 2,37 дней и оборачиваемости денежных средств на 0,77 дня. Коэффициент отдачи собственного капитала составил 17,70 оборотов, а это на 5,27 ниже по сравнению с 2010 г. В течении анализируемого периода на предприятии наблюдается рост фондоотдачи и коэффициента общей оборачиваемости капитала на 6,43 и 1,62 соответственно.

Таблица 1.3

Динамика коэффициентов деловой активности предприятия с 2010-2012 г.г.

Показатели	2010 г.	2011 г.	2012 г.	Отклонение 2012 г. от 2010 г.
Срок погашения кредиторской задолженности, дни	28,33	25,28	32,82	+4,49
Коэффициент оборачиваемости кредиторской задолженности, оборотов	12,87	14,44	11,12	-1,75
Срок погашения дебиторской задолженности, дни	46,92	42,34	13,27	-33,65
Оборачиваемость денежных средств, дни	3,12	1,22	2,35	-0,77
Коэффициент оборачиваемости средств в расчетах, оборотов	7,78	8,62	27,49	+19,71
Оборачиваемость материальных средств (запасов), дни	52,30	47,02	49,93	-2,37
Коэффициент отдачи собственного капитала, оборотов	22,97	18,14	17,70	-5,27
Коэффициент оборачиваемости оборотных (мобильных) средств, оборотов	3,52	3,97	5,43	+1,91
Коэффициент отдачи нематериальных активов	4947,9	8462,2	12002,4	+7054,5
Фондоотдача	39,16	41,46	45,59	+6,43
Коэффициент общей оборачиваемости (ресурсоотдача), оборотов	3,21	3,61	4,83	+1,62

В целом на основании выше изложенного можно сделать вывод, что не все показатели деловой активности предприятия улучшились, по некоторым показателям наблюдается ухудшение деятельности предприятия.

Резюмируя вышеизложенное, можно сделать вывод, что предприятие является финансово -зависимым, так как наибольший удельный вес в общей структуре капитала приходится на заемные источники финансирования. Достаточно высоким является коэффициент финансового риска предприятия, однако к концу анализируемого периода этот показатель показал положительную динамику, направленную на снижение риска предприятия. Невысокой является и деловая активность предприятия.

Произведем анализ показателей прибыли и рентабельности предприятия. Основные показатели, характеризующие прибыльность предприятия на основании данных бухгалтерской отчетности за 2010-2012 г.г. представлены в табл.1.4.

Таблица 1.4

Показатели рентабельности и прибыли предприятия с 2010-2012 г.г.

Показатели	2010 г.	2011 г.	2012г.	Отклонени е 2012 г. от 2010 г.
Выручка от реализации, тыс. руб.	1177602	1447051	1500305	+322703
себестоимость проданных товаров, работ, услуг, тыс. руб.	971980	1241560	1303882	+331902
коммерческие расходы, тыс. руб.	15531	20417	44583	+29052
валовая прибыль, тыс. руб.	205622	205491	196423	-9190
прибыль до налогообложения, тыс. руб.	20791	35818	17477	-3344
прибыль от продаж, тыс. руб.	46237	80929	55072	+8835
чистая прибыль , тыс. руб.	8800	19609	10376	+1576

По данным табл. 1.4 наблюдается рост выручки и себестоимости на 322703 тыс. руб. и 331902 тыс. руб. соответственно. Однако, валовая прибыль снизилась и составила 196423 тыс. руб., а это на 9190 тыс. руб. ниже по сравнению с показателем 2010 г. На снижение валовой прибыли оказали

темпы роста себестоимости продукции, работ, услуг предприятия. Так, в частности в целом темпы роста себестоимости составили 34,14%. В целом показатель прибыли от продаж и чистой прибыли показывает прирост на 19,11% и 17,91% соответственно.

Для наиболее полной оценки финансовых показателей предприятия рассчитаем показатели рентабельности. Формулы расчетов показателей рентабельности и пояснения к ним, представлены в прил.3. Данные расчетов по предприятию с 2010-2012 г.г. оформим в виде табл. 1.5. Данные табл. 1.5 показывают, что в течении анализируемого периода наблюдается снижение практически всех показателей рентабельности. Так, в частности, в пределах 0,5% снижается бухгалтерская рентабельность. Незначительное снижение произошло по рентабельности продаж и чистой рентабельности, оно составило менее 1,0%. Около 5% наблюдается снижение по валовой рентабельности и рентабельности собственного капитала.

Таблица 1.5

Показатели рентабельности предприятия с 2010-2012 г.г.

показатели	2010 год	2011 год	2012 год	Отклонение 2012 г. от 2010 г.
Сумма собственного капитала, тыс. руб.	51251	79744	84762	+33511
Долгосрочные обязательства, тыс. руб.	50583	100578	90567	+39984
внеоборотные активы , тыс. руб.	32437	36346	34299	+1862
стоимость имущества, тыс. руб.	366769	400821	310502	-56267
Рентабельность продаж, %	3,92	5,59	3,67	-0,25
Бухгалтерская рентабельность от обычной деятельности, %	1,76	2,47	1,16	-0,6
Чистая рентабельность, %	0,74	1,35	0,69	-0,05
Экономическая рентабельность, %	2,39	4,89	3,34	+0,95
Рентабельность собственного капитала, %	17,17	24,59	12,24	-4,93
Валовая рентабельность, %	17,46	14,20	13,09	-4,37

Затратоотдача	4,75	6,52	4,22	-0,53
Рентабельность переменного капитала, %	8,64	10,87	5,92	-2,72

На основании проведенного анализа можно сделать вывод, что в целом деятельность предприятия нельзя назвать успешной, показатели рентабельности показывают незначительный рост или снижение.

Важным показателем в оценке финансового состояния является диагностика банкротства предприятия. Существует множество методик диагностики банкротства. Проведем диагностику банкротства предприятия по методу Р. Лиса. Экспресс-диагностика банкротства по модели Р. Лиса(1.1):

$$Z = 0,063 x_1 + 0,092x_2 + 0,057x_3 + 0,001 x_4, \quad (1.1)$$

где X_1 - оборотный капитал / сумма активов;

X_2 - прибыль от реализации / сумма активов;

X_3 - нераспределенная прибыль / сумма активов;

X_4 - собственный капитал / заемный капитал;

Предельное значение равняется 0,037¹.

По данным предприятия на 2012 г.:

X_1 - оборотный капитал / сумма активов=276203/310502=0,889

X_2 - прибыль от реализации / сумма активов= 55072/310502=0,177

X_3 - нераспределенная прибыль / сумма активов= 76205/310502=0,245

X_4 - собственный капитал / заемный капитал=

84762/(90567+135173)=0,375.

$Z = 0,063 \times 0,889 + 0,092 \times 0,177 + 0,057 \times 0,245 + 0,001 \times 0,375 = 0,086$

Расчет показал, что Z больше нормативного значения и составил 0,066, это свидетельствует о том, что предприятие не находится на грани банкротства.

¹ Антикризисное управление: учебное пособие/ Под ред. Э.М. Короткова.- М. : «ИНФРА-М», 2009г.

Вывод: проведенный анализ финансовых показателей предприятия показал, что капитал предприятия в основном сформирован за счет заемных источников финансирования, небольшая доля приходится на собственный капитал и составляет 27,29% по состоянию на конец анализируемого периода. В целом общая стоимость капитала снизилась на 56267 тыс. руб. Такое снижение произошло за счет снижения краткосрочных обязательств, сумма которых на конец 2012 г. составила 135173 тыс. руб. Показатели финансовой устойчивости предприятия очень низкие, хотя к концу анализируемого периода наблюдается улучшение показателей. За анализируемый период с 2010-2012 г.г. наблюдается увеличение показателя выручки от реализации и чистой прибыли предприятия. Несмотря на то, что показатели прибыльности выросли, произошло снижение показателей рентабельности. Это произошло за счет того, что темпы роста затрат опережают темпы роста доходов предприятия, что следует оценить отрицательно. Несмотря на все выше перечисленные отрицательные факторы, диагностика банкротства по модели Лиса показала, что предприятие не находится на грани банкротства. Поэтому для стабилизации финансового состояния, улучшения финансовых показателей, необходима эффективная система управления финансами и четко выработанная стратегия развития на предприятии.

РАЗДЕЛ 2. АНАЛИЗ ОТРАСЛИ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРОИЗВОДСТВА

Так как предприятие ЗАО «Спейс Мотор» относится к предприятиям промышленного производства, занимающееся производством различного вида оборудования для промышленных предприятий, проведем анализ отрасли промышленности в России и Санкт-Петербурге по имеющимся данным федеральной службы статистики (прил.4).

Статистическая отчетность по России показывает, что на протяжении анализируемого периода с 2005- 2012 г.г. наблюдается рост индекса промышленного производства. И по состоянию на 2011 г.- 2012 г. индекс составил 104,7% и 102,6% соответственно, рис.2.1.

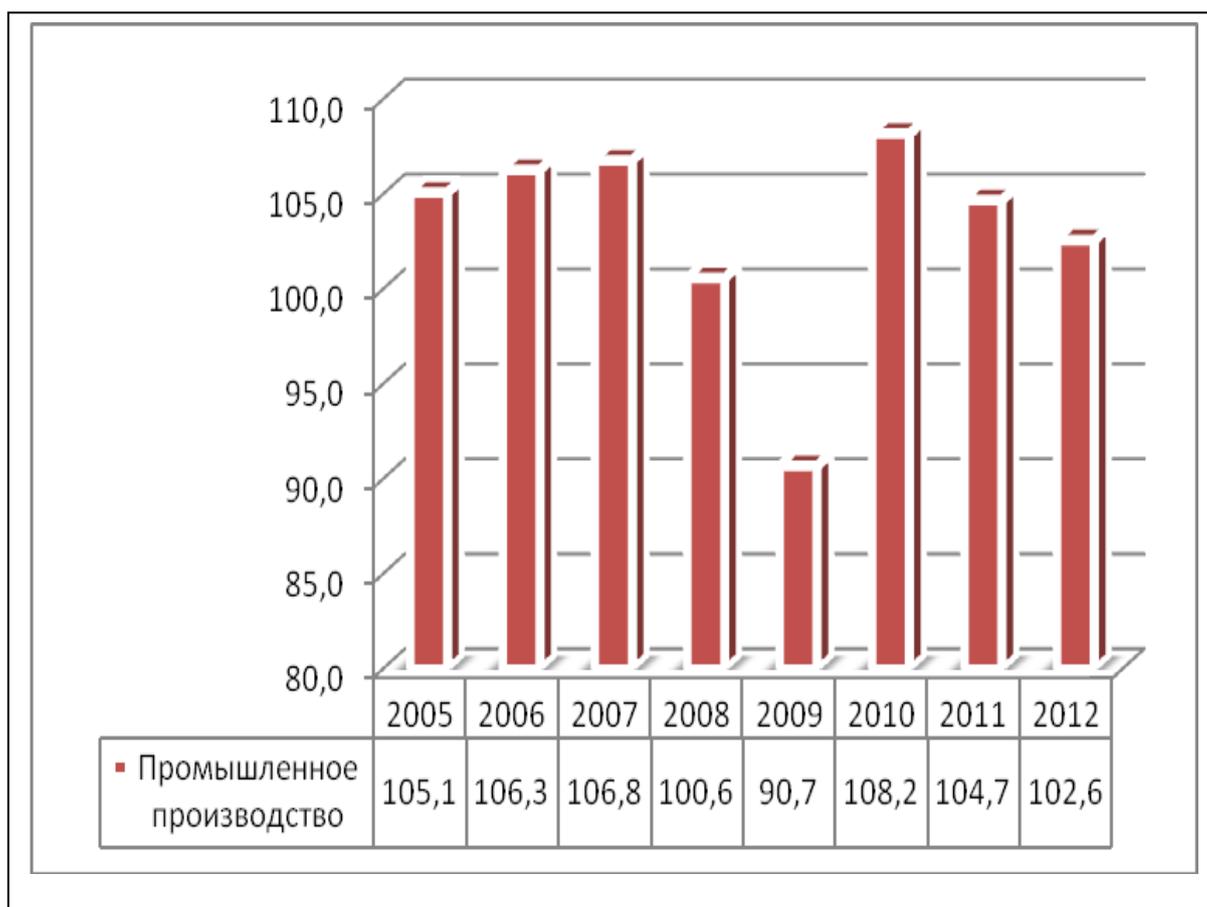


Рис.2.1. Динамика индекса промышленного производства в России (по отношению к предыдущему году).

Важно отметить, что только в 2009 г. наблюдается снижение промышленного производства в России, так в частности индекс промышленного производства России в 2009 г. составил меньше 100%, а именно 90,7% по сравнению с тем же показателем 2008 г. Это связано прежде всего с экономическим кризисом, возникшим осенью 2008 г. Однако уже в 2010 г. промышленное производство выросло на 8,2% по сравнению с показателем 2009 г.

Аналогичная ситуация наблюдается по Северо-Западному федеральному округу и по Санкт-Петербургу, рис.2.2., рис.2.3.

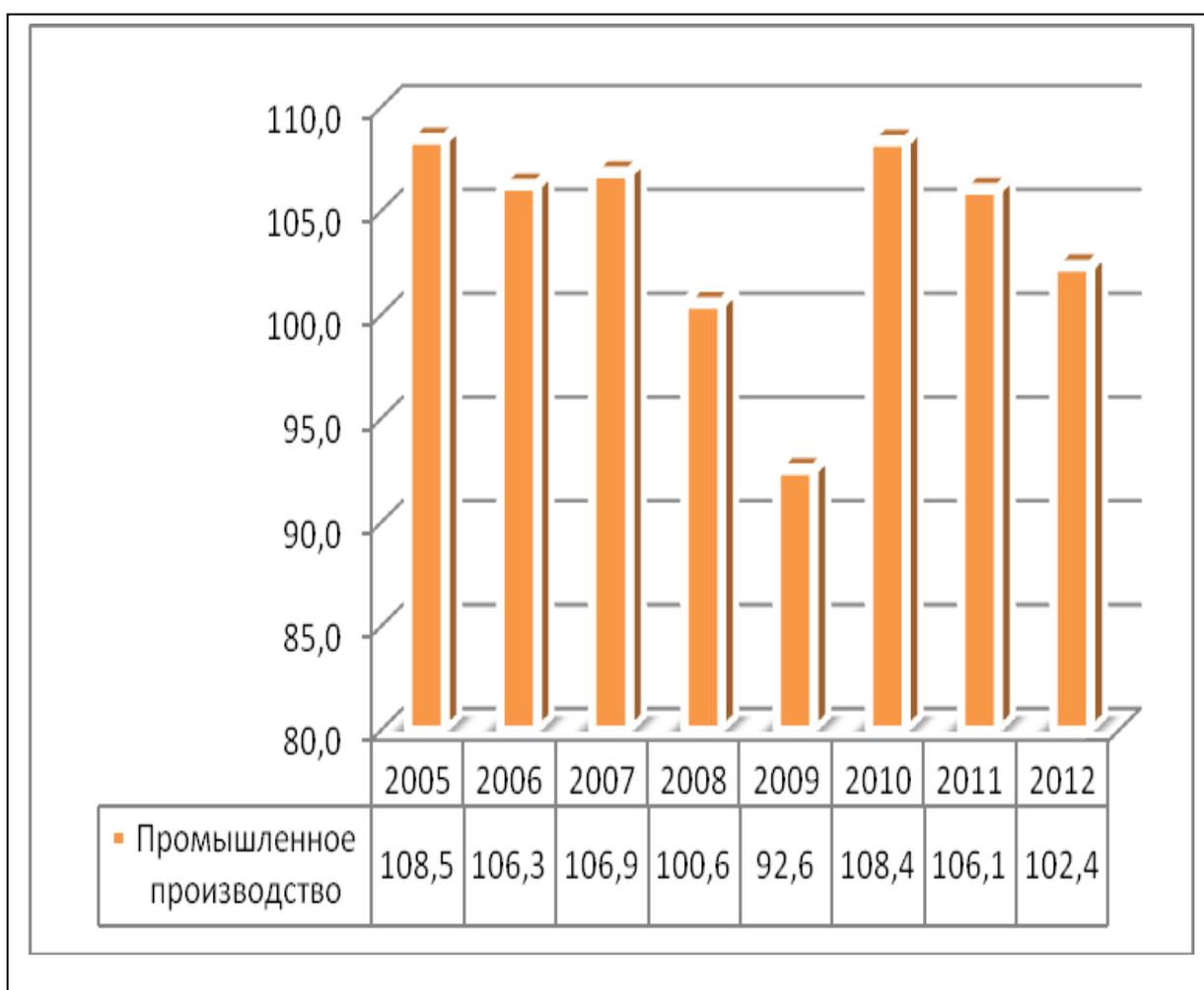


Рис. 2.2. Динамика индекса промышленного производства в Северо-Западном Федеральном округе (по отношению к предыдущему году).

Так, в частности в 2009 г. в Северо-западном федеральном округе индекс промышленного производства составил 92,6%, что свидетельствует о снижении производства в 2009 г. на 7,4% по сравнению в 2008 г. Начиная с 2010 г. темпы роста промышленного производства по региону составили от 2% и более процентов. Однако, как видим к 2012 г. наблюдается снижение темпов роста и по состоянию на 2012 г. темп роста составил 102,4% по сравнению с показателем 2011г.

Темпы роста промышленного производства по Санкт-Петербургу значительно выше, чем в среднем по России, рис.2.3. Так, в частности, в 2010- 2011 г.г. индекс промышленного производства составил 109,4% и 113,3% соответственно. В 2012 г. этот показатель составил 104,1%.

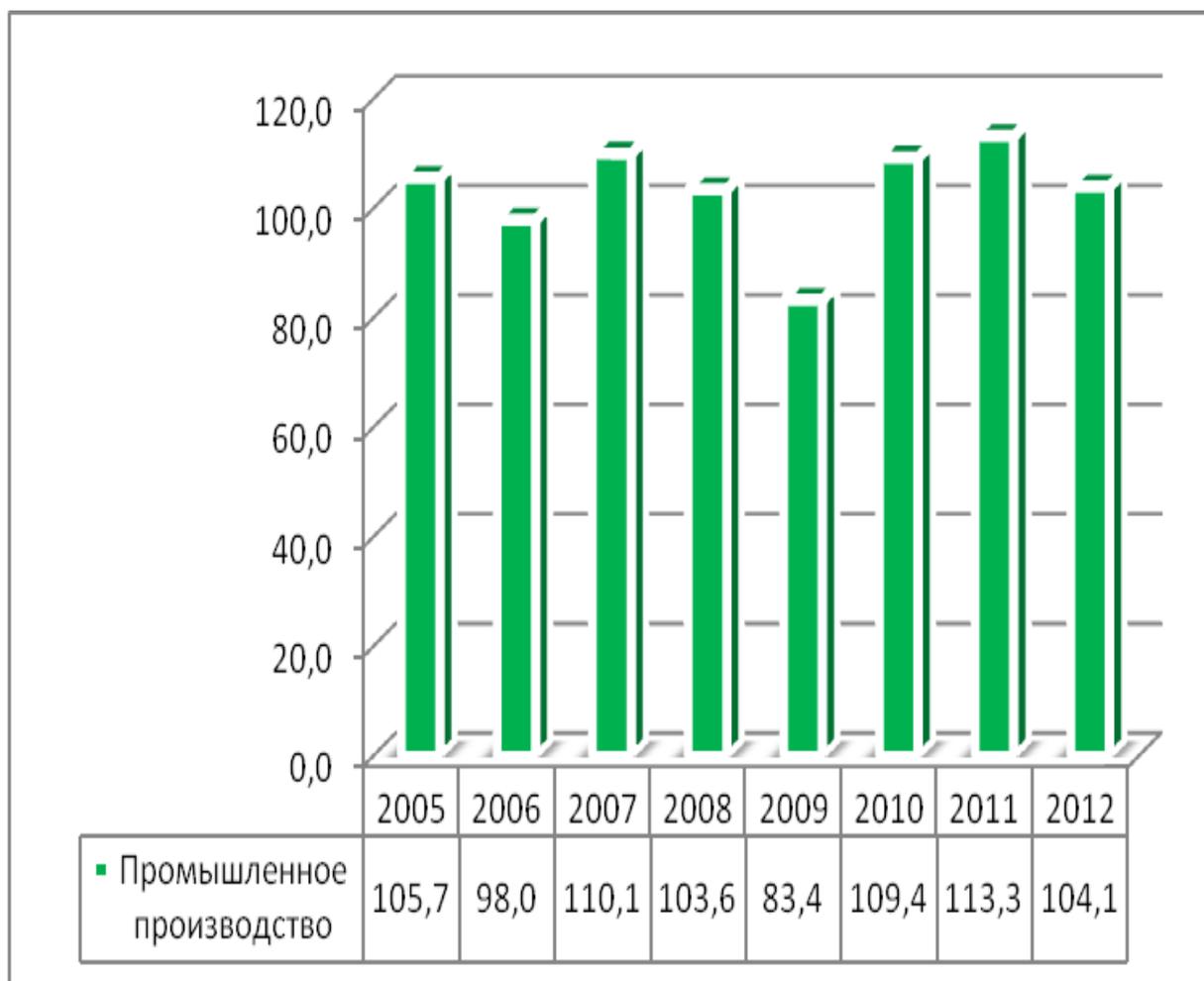


Рис.2.3. Динамика индекса промышленного производства в г. Санкт-Петербург (по отношению к предыдущему году).

Хочется отметить, что в целом динамика индекса производства машин и оборудования в России выглядит гораздо хуже, чем в целом промышленное производство, рис.2.4.

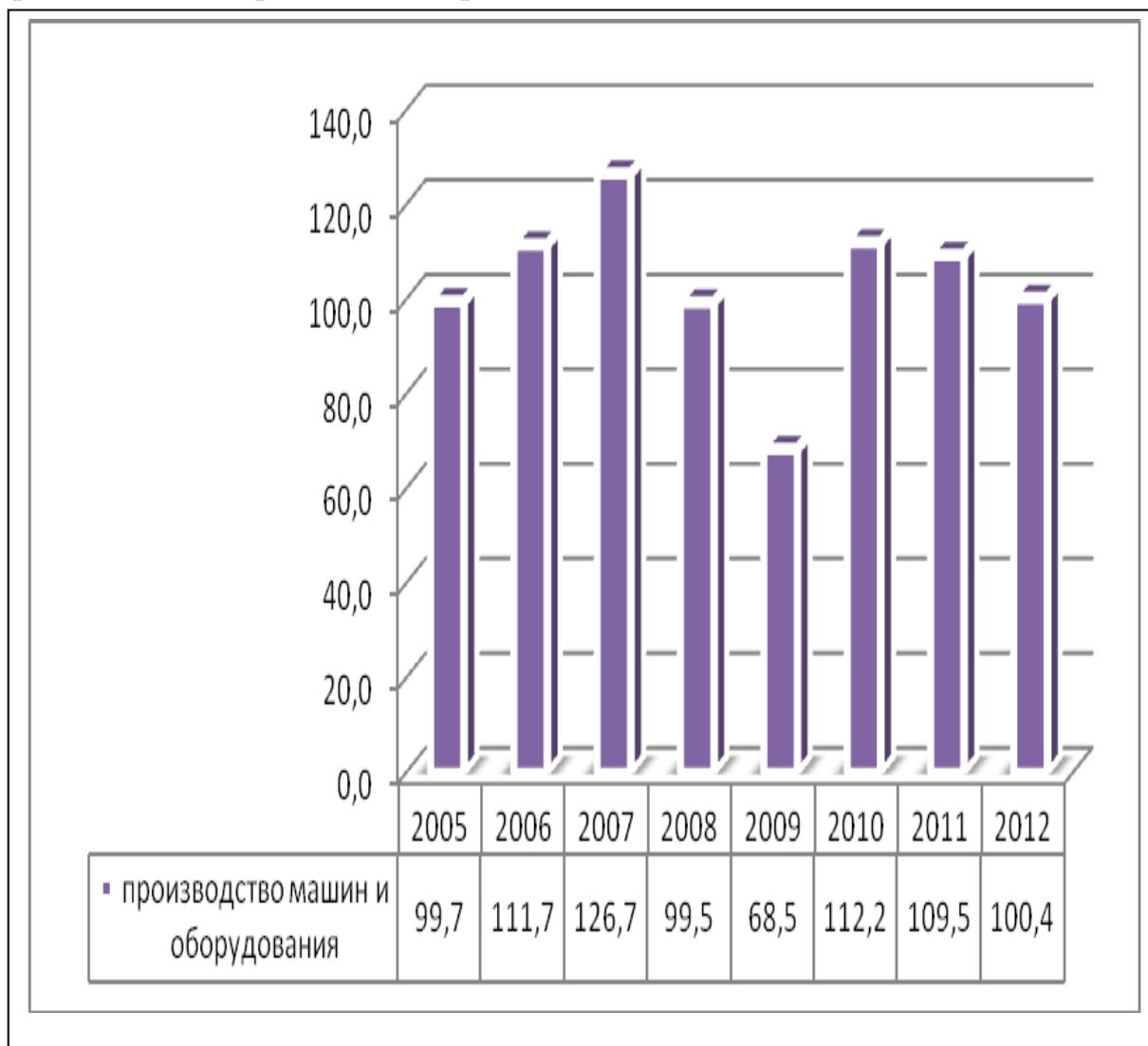


Рис. 2.4. Динамика индекса производства машин и оборудования в России (по отношению к предыдущему году).

Так, в частности в течении анализируемого периода с 2005-2012 г.г. наблюдается, что в 2005, 2008г. и 2009 г. наблюдается снижение производства машин и оборудования, особенно низким производство было в 2009 г. по сравнению с показателем 2008г. С 2010 г. возобновился рост производства машин и оборудования и по состоянию на 2010 г. и 2011 г. индекс составил 112,2% и 109,5% соответственно. В 2012 г. производство

машин и оборудования практически осталось на уровне 2011 г. и индекс прибавил чуть меньше, чем пол процента.

Проведенное исследование позволяет сделать вывод, что промышленное производство ежегодно увеличивается как в целом по России, так и по Санкт-Петербургу в частности. Однако, было замечено снижение индексов в 2009 г. по сравнению с тем же показателем 2008 г., что связано в первую очередь с экономическим кризисом 2008 г. На конец анализируемого периода (2012 г.) темпы роста промышленного производства немного ниже, чем в 2010-2011 г.г., а производство машин и оборудования в 2012 г. осталось практически на уровне 2011 г.

РАЗДЕЛ 3. АНАЛИЗ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ ЗАО «СПЕЙС-МОТОР»

3.1. Основные факторы, формирующие уровень обслуживания клиентов в организации

Обслуживание клиентов – это процесс, имеющий место между покупателем, продавцом и третьей стороной, рис.3.1. Этот процесс приводит к добавлению стоимости к продукции или услуге. Эта добавленная стоимость может быть краткосрочной как при одной торговой операции, или более долгосрочной, как при заключении контракта. Добавленная стоимость также делится между каждой из сторон торговой операции или контракта, и после выполнения торговой операции они находятся в лучшей ситуации, чем до нее. Таким образом, обслуживание клиентов – это процесс со значительными выгодами от добавленной стоимости (дополнительных позитивных характеристик) в логистической цепочке экономически целесообразным способом.

Успешное применение концепции сбыта требует привлечения заказчиков, и сохранения их при достижении целей фирмы в долгосрочной прибыли и рентабельности инвестиций. Создание спроса и привлечение заказчиков часто воспринимается исключительно с точки зрения продвижения товаров и услуг (продажи и рекламы), продукции и цены. Однако обслуживание клиентов может иметь значительное воздействие на спрос. Кроме того, обслуживание клиентов определяет, останутся ли они клиентами фирмы.

Основные факторы, которые влияют на формирование эффективной системы обслуживания клиентов, можно подразделить на три группы: элементы допродажи, элементы продажи, элементы пост-продажи.



Рис.3.1. Факторы, влияющие на формирование эффективной системы обслуживания клиентов.

3.2. Анализ уровня обслуживания клиентов в организации ЗАО «Спейс Мотор»

Как уже было описано выше, основными направлениями деятельности компании ЗАО «Спейс Мотор» являются:

1) реализация комплексных решений газоочистки промышленных предприятий с выполнением всего цикла работ от обследования до сдачи объекта «под ключ».

2) проектирование газоочистного оборудования во всех разделах, включая утверждаемую часть для прохождения экспертизы;

3) изготовление газоочистного и аспирационного оборудования: рукавные фильтры моделей КФЕ, КЕ и др.; горизонтальные циклоны-искрогасители; газоздушные охладители; реакторы очистки газов от SO₂, NO_x, CO, HF; системы беспылевой загрузки сыпучих материалов; отсечные клапана газопроводов; шлюзовые питатели; пылевые задвижки; клапаны подсоса атмосферного воздуха; газопроводы и дымовые трубы; осадительные камеры; бункеры пылесборники и системы пылевыгрузки; металлоконструкции; прочее оборудование.

4) поставка вспомогательного оборудования ведущих мировых производителей: вентиляторы и дымососы; компрессоры; АСУ.

ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» проводит шефмонтаж и наладку по всем поставленным и изготовленным единицам, а также обеспечивает гарантийный ремонт и послегарантийную поставку запасных частей.

Высокое качество услуг ЗАО «Спейс Мотор» обеспечивается:

большим объемом научно-исследовательских и опытно-конструкторских разработок;

- оптимизацией проектных и производственных решений и анализом эффективности их применения в каждом конкретном случае в зависимости от условий Заказчика;

- использование собственного опыта строительства и проектирования газоочистных установок с применением качественных комплектующих мировых и отечественных производителей.

В процессе развития компании сформировались некоторые принципы выполнения работ, которые являются основой их успешной реализации:

1) Технический рационализм, опирающийся на современные условия – на современные возможности приобретения комплектующих и на новейшие технические решения и технологии.

2) Честность в отношении Заказчика. ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» не ставит задачу получения прибыли любым путем. Желания заказчика должны быть честно и обоснованно выполнены. В то же время ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» подсказывает заказчику апробированные решения не всегда известные Заказчику.

3) Компактность конструкций. Мировой опыт и работы, выполненные в последнее время говорят, о том, что у Заказчика не всегда имеется место для газоочистки, поэтому мы постоянно совершенствуем свое оборудование, стремясь сократить занимаемые оборудованием площади. К тому же громоздкое оборудование требует более мощных опор, стоимость которых негативно влияет на возможность выполнения поставленной задачи. Применение плоских фильтроукавов – один из существенных факторов снижающих габариты рукавного фильтра.

4) Возможность необслуживаемой эксплуатации. Требования по сокращению обслуживающего персонала одно из важных общемировых направлений. ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» эту задачу решает следующими методами:

-установка комплектующих высокого качества от проверенных поставщиков;

-повышением общего уровня качества выпускаемой продукции;

-насыщенностью проекта современными технологическими методами.

5) Трансформация конструкций под условия Заказчика. Располагая собственным проектно-конструкторским отделом и производственными мощностями ЗАО «СПЕЙС-МОТОР» способно подстраивать конструкции газоочистки под конкретные требования и обстановку заказчика.

Изготовленное компанией газоочистное оборудование находит широкое применение практически во всех отраслях нашей промышленности:

1) Черная и цветная металлургия:

-Электросталеплавильное производство

-Конвертерное производство

-Доменное производство

-Литейное производство

-Ферросплавное производство

-Прокатное производство

-Коксохимическое производство

-Агломерационное производство

-производство меди, цинка, свинца, алюминия и др.

-производство драгоценных и редкоземельных металлов

2) Тепловая электроэнергетика

-тепловые электростанции

-котельные

3) Химическая и Нефтехимическая промышленность

-нефтеперерабатывающие заводы

-производство солей и минеральных удобрений

-производство соды и моющих средств

-производство серы

4) Горно-обогатительные комбинаты, ЦОФ

5) Цементное производство и производство строительных материалов:

-газоочистка вращающихся печей

-системы обеспыливания цементных мельниц, сушильных барабанов и колосниковых холодильников

-аспирация упаковочных машин, конвейеров, силосов, мест загрузки цемента в ж/д или автотранспорт

6) Производство строительных материалов, асфальтобетонные заводы;

7) Производство огнеупоров;

8) Стекольная промышленность;

9) Производство минеральных удобрений;

10) Деревообрабатывающая промышленность;

11) Пищевая и табачная промышленность.

Постоянными заказчиками компании ЗАО «Спейс Мотор», являются:

ЗАО "СТРОМИЗМЕРИТЕЛЬ"

ОАО "КЕРАМИН"

ОАО "МОРДОВЦЕМЕНТ"

ОАО "НОВОТРОИЦКИЙ ЦЕМЕНТНЫЙ ЗАВОД"

РУП ПО "БЕЛАРУСЬКАЛИЙ"

УАВ ЕКОВАНА

ОАО "ГОРНОЗАВОДСКЦЕМЕНТ"

ОАО "КУЗНЕЦКИЕ ФЕРРОСПЛАВЫ"

ОАО "НОВОТРОИЦКИЙ ЗАВОД ХРОМОВЫХ СОЕДИНЕНИЙ"

ОАО "ЧЭМК".

В целом система управления взаимодействием с клиентами на предприятии ЗАО «Спейс Мотор» включает в себя: элементы до продажи, элементы продажи, элементы пост-продажи, рис .3.2.

Основными элементами до продажи предприятия ЗАО «Спейс Мотор» являются: наличие четкой структуры управления и гибкость системы.

Немаловажным элементом до продажи ЗАО «Спейс Мотор» является - гибкость системы. На предприятии ЗАО «Спейс Мотор» гибкость системы подразумевает быстрое реагирование руководства предприятия на изменения внешней среды организации, а в частности: на изменение(падение) спроса потребителей, появления новых товаров у конкурентов.

Для повышения падающего спроса, компания ЗАО «Спейс Мотор» разрабатывает систему стимулирования продаж. Чаще всего система стимулирования продаж- это скидки при больших объемах заказах и для постоянных потребителей. Скидки могут колебаться в зависимости от ситуации на рынке, чаще всего они составляют от 10,0-30,0%.

Основными элементами продажи предприятия ЗАО «Спейс Мотор» являются: наличие товарных запасов на складах, продажи автоматизированы с помощью программы 1С.торговля-склад, с помощью которой можно обеспечить заказчика быстрой и точной информацией о состоянии товарных запасов, заказов, ожидаемой отгрузки и датой доставки.

Программа "1С:Торговля и склад" автоматизирует работу на всех этапах деятельности предприятия. Она позволяет: вести отдельный управленческий и финансовый учет; вести учет от имени нескольких юридических лиц; вести партионный учет товарного запаса с возможностью выбора метода списания себестоимости (FIFO, LIFO, по средней); вести отдельный учет собственных товаров и товаров, взятых на реализацию; оформлять закупку и продажу товаров; производить



Рис.3.2. Система управления взаимодействием с клиентами на предприятии ЗАО «Спейс Мотор» .

автоматическое начальное заполнение документов на основе ранее введенных данных; вести учет взаиморасчетов с покупателями и поставщиками, детализировать взаиморасчеты по отдельным договорам; формировать необходимые первичные документы; оформлять счета-фактуры, автоматически строить книгу продаж и книгу покупок, вести количественный учет в разрезе номеров ГТД; выполнять резервирование товаров и контроль оплаты; вести учет денежных средств на расчетных счетах и в кассе; вести учет товарных кредитов и контроль их погашения; вести учет переданных на реализацию товаров, их возврат и оплату.

В Программе "1С:Торговля и склад" предприятие может: задать для каждого товара необходимое количество цен разного типа, хранить цены поставщиков, автоматически контролировать и оперативно изменять уровень цен; работать со взаимосвязанными документами; выполнять автоматический расчет цен списания товаров; быстро вносить изменения с помощью групповых обработок справочников и документов; вести учет товаров в различных единицах измерения, а денежных средств - в различных валютах; получать самую разнообразную отчетную и аналитическую информацию о движении товаров и денег; автоматически формировать бухгалтерские проводки для 1С:Бухгалтерии.

Одним из важных элементов продажи предприятия ЗАО «Спейс Мотор» является- доставка товаров до потребителя, за отдельную стоимость.

К основным элементам после продажного обслуживания предприятия ЗАО «Спейс Мотор» относятся: установка оборудования за отдельную плату; предоставление гарантии на всю продукцию компании сроком на 1 год (согласно технической документации изделия). Компания также предоставляет услуги по ремонту техники ,с истекшим сроком гарантии, за дополнительную плату. Согласно Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (с изм. и доп. от 2 июля 2013 г.), ЗАО «Спейс

Мотор» принимает все претензии от покупателей и производит возврат продукции.

Отслеживание продукции – это еще один необходимый компонент в обслуживании клиентов ЗАО «Спейс Мотор». Чтобы избежать судебных процессов, изготовитель продукции осуществляет производство продукции согласно существующим техническим нормам и правилам, имеет сертификаты качества продукции.

Основной разрешительной документацией предприятия ЗАО «Спейс Мотор» являются:

- Санитарно-гигиенический сертификат;
- Сертификат соответствия;
- Свидетельство СРО 1;
- Свидетельство СРО 2;
- Свидетельство СРО 3.

Таким образом, продукция компании ЗАО «Спейс Мотор» является безопасной и годной для потребительского использования.

Проведенное исследование позволяет сделать вывод, что в целом система управления обслуживания потребителей в компании ЗАО «Спейс Мотор» имеет как свои преимущества, так и недостатки. Преимуществами системы является- наличие четкой структуры управления, гибкость системы, система стимулирования продаж (скидки), гарантийное и послегарантийное обслуживание, доставка товаров до потребителей, широкий ассортимент и качество товаров, процесс продаж автоматизирован программой «1С:Торговля-склад», которая позволяет быстро определить наличие товарных запасов той или иной группы товаров, сформировать цену и скидки для потребителя и др.

Однако, несмотря на существующие преимущества системы обслуживания потребителей в ЗАО «Спейс Мотор» можно выделить и ряд недостатков, а именно: на предприятии не осуществляется дополнительная

подготовка и переподготовка обслуживающего персонала, работающего в отделах продаж; не изучается лояльность и удовлетворенность потребителей, гарантии на продукцию предоставляются сроком только на 1 год (согласно технической документации, т.е. не предусмотрена система большего гарантийного срока); не достаточная система стимулирования продаж; применяется традиционный маркетинг, не ориентированный на удержание клиентов предприятия; не автоматизирована система управления клиентами на предприятии новейшими программными продуктами CRM – системами. Все это отрицательно сказывается на эффективности системы продаж и системы обслуживания клиентов в организации ЗАО «Спейс Мотор».

Поэтому для совершенствования системы уровня обслуживания клиентов в организации ЗАО «Спейс Мотор», необходимо внедрение наиболее эффективных технологий.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Применение эффективных технологий в системе качества обслуживания клиентов, позволяет выполнять работу хорошо, на высоком уровне с первого раза. Эффективно построенная система качества обслуживания позволяет не только постоянно осуществлять контроль уровня сервиса, но и будет «подавать сигнал», когда этот уровень по какой – либо причине начнет снижаться.

Основными принципами системы качества обслуживания клиентов являются: ориентация на Клиента («точно и вовремя», вытягивание от клиента); вовлечение персонала (воспитание собственных лидеров); документарная поддержка (стандартизация); мониторинг качества (контроль качества на каждом рабочем месте, визуализация и выявление проблем); самоанализ; постоянное совершенствование.

Объектом исследования в работе является компания ЗАО «Спейс Мотор». Предприятие является закрытым акционерным обществом и осуществляет свою деятельность на основании устава, ФЗ «Об акционерных обществах», ГК РФ, НК РФ и других нормативно-правовых актов РФ.

Основными направлениями деятельности компании ЗАО «Спейс Мотор», являются:

- реализация комплексных решений газоочистки промышленных предприятий с выполнением всего цикла работ от обследования до сдачи объекта «под ключ».
- проектирование газоочистного оборудования во всех разделах, включая утверждаемую часть для прохождения экспертизы;
- изготовление газоочистного и аспирационного оборудования.

Проведенный анализ финансовых показателей предприятия ЗАО «Спейс Мотор», за 2010-2012 г.г. показал, что капитал предприятия в основном сформирован за счет заемных источников финансирования, небольшая доля приходится на собственный капитал и составляет 27,29% по состоянию на конец анализируемого периода. В целом общая стоимость капитала снизилась на 56267 тыс. руб. Такое снижение произошло за счет снижения краткосрочных обязательств, сумма которых на конец 2012 г. составила 135173 тыс. руб. Показатели финансовой устойчивости предприятия ЗАО «Спейс Мотор», очень низкие, хотя к концу анализируемого периода наблюдается улучшение показателей. За анализируемый период с 2010-2012 г.г. наблюдается увеличение показателя выручки от реализации и чистой прибыли предприятия. Несмотря на то, что показатели прибыльности выросли, произошло снижение показателей рентабельности. Это произошло за счет того, что темпы роста затрат опережают темпы роста доходов предприятия, что следует оценить отрицательно. Несмотря на все выше перечисленные отрицательные факторы, диагностика банкротства по модели Лиса показала, что предприятие ЗАО «Спейс Мотор» не находится на грани банкротства.

Проведенное исследование системы обслуживания потребителей в компании ЗАО «Спейс Мотор» позволяет сделать вывод, что в целом система управления обслуживания потребителей в компании имеет как свои преимущества, так и недостатки. Преимуществами системы является наличие четкой структуры управления, гибкость системы, система стимулирования продаж (скидки), гарантийное и послегарантийное обслуживание, доставка товаров до потребителей, широкий ассортимент и качество товаров, процесс продаж автоматизирован программой «1С:Торговля-склад», которая позволяет быстро определить наличие товарных запасов той или иной группы товаров, сформировать цену и скидки для потребителя и др.

Однако, несмотря на существующие преимущества системы обслуживания потребителей в ЗАО «Спейс Мотор» можно выделить и ряд недостатков, а именно: на предприятии не осуществляется дополнительная подготовка и переподготовка обслуживающего персонала, работающего в отделах продаж; не изучается лояльность и удовлетворенность потребителей, гарантии на продукцию предоставляются сроком только на 1 год (согласно технической документации, т.е. не предусмотрена система большего гарантийного срока); не достаточная система стимулирования продаж, применяется традиционный маркетинг, не ориентированный на удержание клиентов предприятия; не автоматизирована система управления клиентами на предприятии новейшими программными продуктами CRM – системами. Все это отрицательно сказывается на эффективности системы продаж. Поэтому для совершенствования деятельности предприятия необходимо проводить более глубокий анализ и разрабатывать мероприятия, направленные на совершенствование.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ФЗ"Об акционерных обществах" [текст]: от 26 декабря 1995 г. N 208-ФЗ (с изм.и доп. 23 июля 2013 г.)//[электронная версия]
2. Артеменко, В. Т., Белендир М. В. Финансовый анализ: [текст].Учеб. Пособие, 2-е издание. М.: Дело и сервис; 2010-190 с.
3. Абчук, В. А. Самоучитель по бизнесу. Малое, но собственное дело[текст]. СПб.: Питер. – 2012. – 304 с.
4. Анализ бухгалтерской (финансовой) отчетности: учебно-методический комплекс/Под ред. Л.М. Полковского [текст]: М.: «Финансы и статистика», 2013.- 384с.
5. Васин, Ю.В., Лаврентьев Л.Г., Самсонов А.В. Эффективные программы лояльности. Как привлечь и удержать клиентов [текст]. М.: Альпина, 2009, 340с.
6. Крюкова, А.А. Алгоритм управления взаимоотношениями с клиентами[текст] // Российское предпринимательство. — 2011. — № 2 Вып. 2 (178). — с. 92-98.
7. Ковалев, А.П. Как оценить имущество предприятия[текст].М.: Финстатинформ, 2012 г.
8. Пепперс, Д., Роджерс М.Управление отношениями с клиентами [текст] – М. 2012. – 336 с.
9. Розова, Н.К. Управление качеством[текст]- СПб.: Питер, 2012 г.
10. Рысев, Н.Ю. Как завоевать клиента[текст]- М.: Альпина, 2006, 242с.
11. Фокс, Джеффри Дж. Как стать волшебником продаж. Правила привлечения и удержания клиентов.[текст]. – М.: Издательство: Альпина Бизнес Букс, 2010г. 170с.
12. Черкашин, П.А. Готовы ли Вы к войне за клиента? Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)[текст]- М. 2011г.

13. Шеремет, А. Д., Сайфулин Р. С., Негашев. Методика финансового анализа [текст] / А. Д. Шеремет - М.: ИНФРА - М, 2011. - 208 с.
14. Шуремов, Е. Л. "Компьютерный учет торговых операций" [текст]. М. 2012 г.
15. Щиборщ, К. В. Анализ хозяйственной деятельности предприятий России [текст] / К. В. Щиборщ - М.: Дело и Сервис, 2013. - 320 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ