

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические аспекты организации процессов оказания услуг.....	6
1.1. Услуга: понятие, сущность, особенности, классификация.....	6
1.2. Структура и организация процесса оказания услуг.....	16
1.3. Понятие и показатели качества процесса оказания услуг.....	21
Глава 2. Характеристика организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс».....	28
2.1. Организационно – экономическая характеристика ООО ПК «ВентКомплекс».....	28
2.2. Анализ системы организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс».....	41
2.3. Недостатки процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс».....	48
Глава 3. Совершенствование системы организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс».....	51
3.1. Мероприятия по повышению уровня организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс».....	51
3.2. Оценка эффективности предложенных мероприятий по повышению уровня организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс».....	62
Заключение.....	66

Список	использованной
литературы.....	69
Приложения.....	73

Введение

Актуальность работы. Сфера услуг - это обобщающая категория, охватывающая производство различных видов услуг. Выделение этой сферы связано с распределением общественного труда на производство товаров и услуг. Сегодня около 70% экономической активности в мире связано именно с услугами. Услуги составляют 20% мировой торговли, и, по прогнозам, к 2020 году их доля составит 50%. Таким образом, исследование ее развития не теряет своей актуальности.

По мере развития общества сфера сервиса претерпевает существенные изменения, наблюдается ее расширение, внедрение все более совершенных технологий. Роль услуг, как одного из важнейших секторов экономики, в настоящее время очень актуальна, что связано с усложнением производства, насыщением рынка товарами, с быстрым ростом научно-технического прогресса, который ведет к инновациям в жизни общества. Сервисные услуги являются неотъемлемой составляющей торговли, так как сбыт товара требует развитой сети, состоящей из услуг, оказываемых во время реализации и послепродажных услуг.

В настоящее время для предоставления качественных услуг, способствующих удовлетворению потребностей потребителей, а также для

постоянного улучшения взаимоотношений с поставщиками и поддержания конкурентоспособности, предприятиям сферы услуг необходимо решать проблемы, связанные с повышением уровня организации процессов оказания услуг.

Деятельность любой современной организации необходимо организовывать, ориентируясь на развитие инноваций в области деятельности организации, совершенствуя как существующие услуги, так и разрабатывая, и внедряя новые виды услуг. К настоящему времени управление качеством организации процессов оказания услуг стало признанной во всех развитых странах методологией инвестиционной деятельности. Сейчас появляется необходимость перехода на принципиально новый уровень управления организацией процессов оказания услуг, предполагающий неразрывную связь всех процессов, ведущихся в организациях по всем направлениям.

Повышение эффективности управления организацией процессов оказания услуг на предприятиях и снижение зависимости управленческих решений от субъективных факторов - опыта менеджеров, интересов руководителей отдельных подразделений, коммуникационных проблем - ключевая задача управления современной организации любой отрасли. Это определяет актуальность данной темы.

Цель работы – изучить особенности организации процессов оказания услуг на предприятии и разработать мероприятия по повышению уровня организации процессов оказания услуг.

Объект работы - ООО ПК «Венткомплекс».

Предмет работы – организация процесса оказания услуг.

Задачи работы:

- 1) Рассмотреть теоретические аспекты организации процессов оказания услуг.
- 2) Дать организационно-экономическую характеристику ООО ПК «ВентКомплекс».
- 3) Провести анализ системы организации процессов оказания услуг в

ООО ПК «ВентКомплекс».

4) Выявить недостатки процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс».

5) Разработать мероприятия по повышению уровня организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс» и дать оценку эффективности предложенных мероприятий.

Методы исследования: анализ литературных источников по данной теме, синтез, обобщение, абстрагирование, наблюдение, анализ, проектирование, методы обработки данных.

Информационную базу исследования составили официальные данные исследуемой организации; информационные сборники, а также фактические материалы, которые собрал автор в процессе практической деятельности; материалы социально-экономических исследований; материалы научно-практических конференций; каталоги и сборники глобальной информационной сети Интернет, другие источники информации.

Теоретическая и практическая значимость исследования заключается в том, что, проведя собственный анализ системы организации процессов оказания услуг в ООО ПК «Вент-Комплекс», выявлены недостатки процессов оказания услуг на предприятии и разработаны мероприятия по повышению уровня организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс».

Структура работы. Работа написана на 70 листах печатного текста, состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложения.

Во введении обоснована актуальность темы, определены цель и задачи, объект и предмет работы, определены методы исследования, информационная база исследования, теоретическая и практическая значимость исследования и дана подробная характеристика структуры работы.

В первой главе рассмотрены теоретические аспекты организации процессов оказания услуг, а именно услуга: понятие, сущность, особенности, классификация, структура и организация процесса оказания услуг, понятие и

показатели качества процесса оказания услуг.

Во второй главе дана организационно-экономическая характеристика ООО ПК «ВентКомплекс», проведен анализ системы организации процессов оказания услуг на предприятии, а также выявлены недостатки процессов оказания услуг в ООО ПК «Вент-Комплекс».

В третьей главе разработаны мероприятия по повышению уровня организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс» и дань оценку эффективности предложенных мероприятий.

В заключении излагаются основные выводы и результаты работы.

Список литературы включает в себя 40 наименований.

Глава 1. Теоретические аспекты организации процессов оказания услуг

1.1. Услуга: понятие, сущность, особенности, классификация

Изучение вопросов, связанных с теоретическими аспектами услуг, получило широкое развитие в научной литературе. Прежде всего нужно вспомнить классические труды Ф. Бастиа, Дж. Уоллиса, Ф. Котлера, К. Лавлока, К. Маркса, Д. Норта, П. Самуэльсона, А. Смита и др. Теория услуг нашла отражение в исследованиях российских ученых, таких, как О.С. Беляева, В.А. Косенко, И.М. Сутулова, Ю.Ю. Швец, М.С. Егорихина, Е.А. Шанин и др. Однако теоретические исследования как зарубежных, так и отечественных ученых свидетельствуют о разнообразии и многовариантности понятий, терминов и определений.

Попытка определения экономической сущности услуги наряду с сущностью товара была осуществлена еще в классической политэкономии. Так, А. Смит различал материальные блага и блага, не имеющие естественной субстанции для включения их в общественное богатство. Защищая только материальное производство, а не «нематериальность» труда сферы услуг, он сделал вывод о «неэкономичности» этой сферы, что привело к «изъятию» услуг

из общей системы экономических результатов и национального счетоводства.

В начале XIX в. французский экономист Ф. Бастиа пришел к выводу, что общественное развитие состоит из услуг, которые люди оказывают друг другу. Он рассматривал услуги как деятельность людей, которая предполагается для людей и потребляется людьми. Как и любая деятельность, она материализуется в потребительской стоимости: в таком качестве услуга становится товаром¹.

В свою очередь, К. Маркс отмечает, что услуга является ничем иным, как полезным действием той или иной потребительной стоимости – или товара, или работы. Выражение «услуга», по мнению данного автора, означает вообще не что иное, как ту особую потребительскую стоимость, которую доставляет труд, подобную всякому другому товару, но особая потребительная стоимость этого труда получила здесь специфическое название «услуги» потому, что труд оказывает услуги не как вещь, а как деятельность, однако это никак не отличает ее, скажем, от машины, например, от часов.

По нашему мнению, можно сделать такие выводы: все потребительские услуги являются своеобразными предметами потребления; некоторые из услуг имеют меновую форму стоимости, то есть служат предметами обмена стоимостных эквивалентов; услуги являются составной частью совокупного общественного продукта.

Неоклассическая теория определяет внутреннюю стоимостную основу услуги из-за позиции потребителя и предельную полезность этой услуги. По дальнейшему развитию этой теории, А. Маршалл сближает позиции классической теории трудовой стоимости А. Смита, Д. Рикардо и предельной полезности Е. Бем-Баверка в том, что услуга как одна из форм блага обладает полезностью. Он утверждает, что услуги не являются частью накопленного богатства, поскольку они неосязаемы как блага, однако они указывают на необходимость учитывать те выгоды, которые получает человек от

¹ Егорихина М.С., Шамин Е.А. Теоретические подходы к определению сущности понятия «сферы услуг» ее состояние в современных экономических условиях // Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-podhody-k-opredeleniyu-suschnosti-ponyatiya-sfery-uslug-ee-sostoyanie-v-sovremennyh-ekonomicheskikh-usloviyah>

возможности пользоваться государственными условиями и благами, влияющими на обеспечение потребностей и жизни общественности².

Как экономическая категория понятие «услуга» получила дальнейшее уточнение в теориях непроизводственной сферы, общественных благ и нерыночного (некоммерческого) сектора. Теория непроизводственной сферы (Я. Кронрод, Д. Правдин, М. Сладкая и др.) определяет услугу как особую форму производственного труда, а производство услуг рассматривает как форму деятельности в отраслях непроизводственной сферы или общественном потреблении. Здесь существуют две позиции относительно сущности услуги:

- полезный результат труда для личного потребления;
- специфические отношения непроизводственного обмена труда на доход.

Представители теории общественных благ (С. Брю, К. Макконнелл, П. Самуэльсон и др.) считают, что все члены общества, независимо от предельной полезности благ и услуг для отдельных индивидов, имеющих возможность потреблять их на одинаковом уровне, а их полезность определяется поставщиком этих благ и услуг - государством. Однако природа услуг как особой формы реализации экономических отношений в теории не раскрывается.

В теории нерыночного (некоммерческого) сектора (Ю. Барр, Дж. Стиглиц, Ю. Фама и др.) обосновывается ведущая роль государства в определении количества необходимых услуг, производство которых является льготным с позиции налогообложения, а также получения государственных субсидий за счет бюджета, акцентируется на особой природе услуг, при которой обмен информацией о качестве того или иного блага затруднено.

Исследуя сущность услуг, нельзя обойти вниманием подходы институциональной теории об услугах и их роли в экономике. Дж. Уоллис и Д. Норт в 1986 году предложили понятие «транзакционный сектор», к которому

² Беляева О.С. Услуга как ключевое понятие рыночных отношений // Формирование гуманитарной среды в вузе: инновационные образовательные технологии. Компетентностный подход. - 2015. - Т. 1. - С. 57.

они отнесли сферу услуг, то есть финансовый сектор (страхование и банковский сектор) наряду с оптовой и розничной торговлей, операциями с недвижимостью, государственным транзакционным сектором. Эмпирические расчеты этих авторов свидетельствуют, что доля транзакционного сектора в ВВП за 1870-1970 гг. выросла в США с 26 до 54%, что дало им основания предложить включить этот сектор в систему национальных счетов³.

Сегодня же категория «услуга» трактуется учеными достаточно широко. С одной стороны, понятие «услуга» рассматривается как деятельность (процессуальный подход).

В.А. Косенко⁴ трактует понятие «услуга» как деятельность, например, деятельность, нацеленная на вещь и / или на человека.

По мнению Ю.Ю. Швеца⁵ услуга – это деятельность, нацеленная на удовлетворение потребности путем предоставления (производства) соответствующих этой потребности благ материального и нематериального характера.

По мнению О.Л. Тетенькиной⁶ услуга – это вид деятельности, который можно предложить клиенту для непосредственного потребления.

О.Н. Балаева⁷ трактует услуги как деятельность или благо, которые одна сторона может предложить другой, последовательность определенных действий для достижения определенной цели.

С другой стороны, распространенная точка зрения, согласно которой услуга ассоциируется с результатом деятельности (содержательный подход).

Так по мнению Л.П. Дашкова⁸ услуга – это результат единовременной

³ Хижняк, А.Н. Основы эффективного менеджмента: Учебное пособие / А.Н. Хижняк, И.Е. Светлов. - М.: Инфра-М, 2019. – С.80.

⁴ Косенко В.А. О соотношении понятий «сервис» и «услуга» // Евразийское Научное Объединение. - 2015. - Т. 1. - № 2 (2). - С. 114.

⁵ Швец Ю.Ю. Понятие услуг и необходимость разработки их новых видов в рыночных условиях // В сборнике: Актуальные проблемы и перспективы институциональных изменений в современной экономике материалы Международной заочной научно-практической конференции. - 2015. - С. 453.

⁶ Тетенькина, О.Л. Услуга как экономическая категория: понятие и специфические особенности / О.Л. Тетенькина // В сборнике: Общество, наука, инновации. - 2014. - С. 686.

⁷ Балаева, О.Н. Управление организациями сферы услуг: Учебное пособие / О.Н. Балаева, М.Д. Предводителева. - М.: ИД ГУ ВШЭ, 2014. – С.78.

деятельности, осуществляемой производителями по заказу потребителей и которая обычно приводит к изменению состояния единиц, потребляющих эти услуги.

По мнению В.А. Кисина с соавтором⁹ услуги - результаты экономической деятельности, которые не приобретают материально-вещественной формы, но удовлетворяют определенные потребности - личные, коллективные, общественные.

Отличным от общепринятых является широкая трактовка услуги как отношений между людьми в обществе по поводу формирования социально-экономических условий, необходимых для функционирования общественного воспроизводства, специфических экономических отношений по поводу эквивалентного общественного обмена труда на заказ (по договору).

Наиболее перспективным является подход к определению услуги через категорию «благо». Учение об экономических благах базируются на философском понимании категории «благо» - предмет или явление, которое удовлетворяет определенную человеческую потребность, отвечает интересам, целям и стремлениям людей.

Услуга - это разнородная экономическая деятельность, осуществляемая производителем, которая удовлетворяет покупательский спрос и потребности (личные, коллективные, общественные), потребляется в момент ее поставки и имеет фактический осязаемый результат.

Как экономическая категория услуга имеет два значения:

- вид экономической деятельности, кроме промышленного производства и сельского хозяйства;

- экономическое благо, под которым можно понимать саму деятельность, нацеленную на удовлетворение индивидуальной потребности, или результат, который удовлетворяет индивидуальную потребность или

⁹ Кисин, В.А., Фомин, А.А. О содержании понятий «качество» и «услуга» /В.А. Кисин, А.А. Фомин // В сборнике: Менеджмент XXI века: управление экономикой знаний сборник научных статей по материалам XIV Международной научно-практической конференции. Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, Институт экономики и управления. - 2014. - С. 38.

диалектическое единство деятельности и результата, которое достигается в ходе этой деятельности¹⁰.

Нужно отметить, что в современном рыночном обмене все чаще говорится о купле-продаже не отдельного блага, а комплекса благ. Потребителю предлагаются совокупности потребительских благ, которые связаны между собой функционально и символически, в результате чего происходит интеграция системы потребностей в систему услуг.

Существует сравнения услуги с товаром, при этом в отличие от последнего, она имеет определенные особые свойства. Например, Ф. Котлер выделяет пять характеристик услуги: неосвязаемость; неотделимость; непостоянство; недолговечность; отсутствие собственности.

В этот перечень необходимо добавить характеристики услуги, наиболее часто встречающихся в различных источниках:

- гетерогенность (разнородность);
- комплиментарность;
- одновременность производства и потребления;
- полезность, удовлетворение определенных потребностей;
- непродолжительность;
- невозможность хранения;
- неотделимость от того, кто предоставляет услугу;
- срочность;
- неоднородность по качеству;
- количественная оценка (цена)¹¹.

Услуга – это деятельность исполнителя по предоставлению (передаче) потребителю определенным договором материального или нематериального блага, осуществляется по индивидуальному заказу потребителя для удовлетворения его личных потребностей. При этом потребитель может быть

¹⁰ Волкогонова, О.Д. Стратегический менеджмент: Учебник / О.Д. Волкогонова, А.Т. Зуб. - М.: Форум, 2016. – С.76.

¹¹ Бараненко, С.П. Стратегический менеджмент. / С.П. Бараненко. - М.: Центрполиграф, 2019. – С.45.

только физическим лицом, что ограничивает потребителя как юридическое лицо¹².

В мировой практике, согласно справочнику «Либерализация международных операций с услугами», разработанным ЮНКТАД и Всемирным банком в 90-х годах XX в., услугой является изменение в положении институциональной единицы, которое состоялась в результате действий и на основе взаимного соглашения с другой институциональной единицей, что является абстрактным и общим определением. Более приемлемым является определение услуг в Генеральной соглашении о торговле услугами (ГАТС), где под услугами понимается вид товара, поэтому они подпадают под операции торговли. При этом «поставки услуги» включают производство, распределение, сбыт, продажу и доставку услуги следующими способами: с территории одной страны на территорию другой («трансграничные поставки»); перемещение потребителя в страну, где предоставляется услуга («потребление за рубежом»); основания поставщиком услуги одной страны коммерческого присутствия на территории другой страны, где должно предоставляться услуга («коммерческое присутствие») предоставления услуги поставщиком услуги одной страны из-за присутствия физических лиц этой страны на территории другой страны («присутствие физических лиц»)¹³.

Услуги как вид экономической деятельности делятся на четыре категории:

- потребительские (рестораны, гостиницы, домашние услуги);
- социальные (образование, медицинская помощь, благотворительные услуги);
- производственные (инжиниринг, консультации, финансовые и кредитные услуги);

¹² Веселков, С.Н. Стратегический менеджмент. Успешное управление бизнесом в России: Учебно-практическое пособие / С.Н. Веселков, Ю.А. Цыпкин. - М.: Юнити, 2019. – С.80.

¹³ Гуськов, Ю.В. Стратегический менеджмент: Учебное пособие / Ю.В. Гуськов. - М.: Альфа-М, 2019. – С.123.

- распределительные (торговые, транспортные, фрахт).

Согласно генеральному соглашению по торговле услугами Всемирной торговой организации (ГАТСВТО) услуги делятся на:

- деловые услуги;
- услуги в области связи и аудиовизуальные услуги;
- строительные и связанные с ними инженерные услуги;
- дистрибьюторские услуги;
- услуги в области образования;
- услуги, связанные с охраной окружающей среды;
- финансовые услуги;
- услуги в области здравоохранения и социального обеспечения;
- туризм и услуги, связанные с путешествиями;
- услуги по организации отдыха, культурных и спортивных мероприятий;
- транспортные услуги;
- другие услуги¹⁴.

Таким образом, по-нашему мнению, услуги - это результат экономической деятельности, в отношении которого можно установить права собственности. Услуги не подлежат продаже отдельно от процесса их производства. Момент завершения производства услуги совпадает с моментом предоставления ее потребителю. Поставки же услуг - любая операция, не являющаяся поставкой товаров, или другая операция по передаче права на объекты интеллектуальной собственности и другие нематериальные активы или предоставления иных имущественных прав в отношении таких объектов права интеллектуальной собственности, а также предоставление услуг, которые потребляются в процессе совершения определенного действия или осуществления определенной деятельности.

Роль сферы услуг в современной экономике проявляется в том, что она:

¹⁴ Зуб, А.Т. Управление стратегическими изменениями в организациях: Учебник / А.Т. Зуб. - М.: Форум, 2018. – С.70.

- является важным сектором национального хозяйства;
- играет важную роль в развитии человеческого капитала;
- влияет на функционирование и развитие материального производства;
- способствует увеличению свободного времени;
- создает возможности для более полного удовлетворения и развития потребностей людей и общества;
- является важнейшим элементом формирования современного качества жизни и повышения конкурентоспособности страны.

Особенностью развития сферы обслуживания в рыночной экономике является увеличение удельного веса услуг, оказываемых населению за плату, а также развитие коммерческого сектора. К платным услугам относятся бытовые, жилищно-коммунальные, услуги пассажирского транспорта, связи, культуры, некоторые услуги учреждений образования, здравоохранения, физической культуры и спорта, правовые, финансовые, санаторно-курортные, туристско-экскурсионные услуги, услуги детских дошкольных учреждений и др. В последние годы услуги были основным сектором, обеспечивающим увеличение добавленной стоимости в экономике, и в дальнейшем их ключевая роль в поддержании экономического роста в РФ увеличивается¹⁵.

Следует заметить, что сфера обслуживания имеет ряд особенностей, которые ограничивают рыночное саморегулирование в производстве товаров. Во-первых, в ее составе есть рынки, спрос на которые столь большой, и цена равновесия определена так высоко, что услуга становится недоступной для большинства членов общества. Во-вторых, ценовой механизм регулирования для некоторых видов услуг не срабатывает. Специфика механизма функционирования рынка услуг и развития сферы обслуживания обуславливает особенности их государственного регулирования, которое предусматривает регулирование предпринимательской деятельности субъектов рынка, предоставляющих платные услуги населению, и государственной поддержке

¹⁵ Пустынникова, Е.В. Основы менеджмента: учебное пособие / Е.В. Пустынникова. - М.: КноРус, 2018. – С.45.

развития некоммерческого сектора сферы обслуживания.

Уровень развития сферы услуг определяет благосостояние населения, поэтому во многих странах ей уделяется постоянное внимание, особенно со стороны правительства. Кроме этого, некоторые области социального комплекса

относятся к наиболее прибыльным в хозяйстве, несмотря на долгосрочный период окупаемости. Это туризм, санаторно-курортное хозяйство, образование. Отметим, что общее ослабление предпринимательской активности вследствие ухудшения условий хозяйствования может негативно отразиться на сегменте рынка, но при этом является наиболее динамичным и приносит существенную долю доходов в странах, где наиболее развиты - деловые услуги¹⁶.

Спрос на услуги со стороны предприятий в значительной степени зависит от динамики деятельности бизнеса. Необходимые условия, закладывающие базу для нормального функционирования и развития рынка нефинансовых услуг, должны соответствовать нормативно-правовому обеспечению развития рынка услуг и обеспечению методологической базы для проведения сопоставления показателей развития сферы услуг.

Развитие сферы услуг в РФ в значительной мере определил процесс трансформации модели экономики начала 90-х годов XX в.

Во-первых, это вызвало появление многих в то время новых видов услуг (финансово-кредитных, консалтинговых, аудиторских, брокерских и других).

Во-вторых, из-за сокращения государственного финансирования многие услуги, которые раньше предоставлялись бесплатно, стали платными (образование, здравоохранение, услуги телевидения и т.д.).

Еще одним важным именно для нашей страны фактором развития сферы услуг стал незначительный стартовый капитал. Рынок услуг именно по этой причине является привлекательным для предпринимателей. С одной стороны,

¹⁶ Секерин, В.Д. Сфера услуг. Экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум / В.Д. Секерин. - М.: КноРус, 2014. – С.79.

многие виды услуг не требуют значительного стартового капитала, что позволяет надеяться на быструю отдачу вложений. С другой стороны, развитие сферы услуг создает благоприятные условия для использования труда высококвалифицированных работников¹⁷.

Таким образом, услуги - это результат экономической деятельности, в отношении которого можно установить права собственности. Услуги не подлежат продаже отдельно от процесса их производства. Момент завершения производства услуги совпадает с моментом предоставления ее потребителю. Поставки же услуг - любая операция, не являющаяся поставкой товаров, или другая операция по передаче права на объекты интеллектуальной собственности и другие нематериальные активы или предоставления иных имущественных прав в отношении таких объектов права интеллектуальной собственности, а также предоставление услуг, которые потребляются в процессе совершения определенного действия или осуществления определенной деятельности.

1.2. Структура и организация процесса оказания услуг

Процесс оказания услуги на предприятиях сервиса включает процессы обслуживания клиента и процессы, связанные с выполнением самой оказываемой услуги.

Модель процесса оказания услуги приведем на рисунке 1.

¹⁷ Мазурин, Э.Б. Экономика, организация и управление предприятием: учебник / Э.Б. Мазурин. - М.: Academia, 2019. – С.69.



Рисунок 1 - Структура процесса оказания услуги

В любом производственном процессе сервиса обязательно будут в наличии процессы обслуживания клиентов и процессы выполнения услуги (основные и вспомогательные).

Причем структура вспомогательных процессов на предприятиях сервиса (так же, как и в других отраслях народного хозяйства) практически совпадает.

Существенные отличия будут наблюдаться в составе элементов основного процесса, поскольку они связаны с соответствующей технологией выполнения услуг.

Под технологией понимают способы последовательного изменения состояния, свойств, формы, размеров и других характеристик предмета труда.

Рациональная организация процесса оказания услуг на предприятии должна обеспечивать:

- минимальные затраты клиента на пользование услугами;
- минимально возможные сроки оказания услуг;
- создание максимальных удобств клиентам при пользовании услугами предприятия;
- высокую культуру обслуживания клиентов;

- высокое качество оказываемых услуг;
- создание условий для выполнения услуг с минимальными затратами трудовых и финансовых ресурсов предприятия¹⁸.

Процессы оказания услуг предприятиями сервиса подразделяются на процессы, имеющие материально-вещественный характер, и на процессы, имеющие нематериальный характер. Последние еще носят названия информационных процессов. Как правило, обе группы процессов имеют место во всех организациях, но в некоторых могут преобладать материально-вещественные процессы (например, на предприятиях, связанных с переработкой сырья и материалов в услуги) или информационные (например, в консультационных фирмах, где сбор, переработка и продажа информации отражают их предназначение).

На предприятиях сферы сервиса общая структура процесса оказания услуг делится на два больших блока – процесса производства услуг и процесса обслуживания.

Процесс обслуживания – это процесс непосредственного и опосредованного контактирования исполнителей услуг с потребителями. При оказании отдельных видов услуг, процессы обслуживания и частично процессы изготовления услуг могут быть совмещены¹⁹.

Процесс оказания услуг на различных отраслевых предприятиях сервиса строго индивидуален, но в общем виде, состоит из нескольких этапов:

- встреча и приветствие посетителя;
- предоставление информации об оказываемых услугах, формах обслуживания, графике работы предприятия, сроках оказываемых услуг, цене, ассортименте и т.д.;
- непосредственный выбор оказываемых услуг и форм обслуживания;
- заключение договора между исполнителем и потребителем;

¹⁸ Баринов, В.А. Стратегический менеджмент: Уч. / В.А. Баринов, В. Л. Харченко. - М.: Инфра-М, 2017. – С.70.

¹⁹ Егоршин, А.П. Основы менеджмента: Учебник / А.П. Егоршин. - М.: Инфра-М, 2018. – С.61.

- определение стоимости и расчет;
- специфические технологические операции обслуживания сервисной отрасли;
- оформление условий гарантийного и послегарантийного обслуживания;
- мониторинг и измерение степени удовлетворенности клиента;
- обратная связь с потребителем²⁰.

Сам технологический процесс обслуживания может предполагать либо одно посещение клиента, либо состоять из нескольких взаимодействий.

В соответствии с частотой потребляемой услуги, обслуживание может осуществляться с определенной регулярностью контактов:

- единовременное обслуживание;
- периодическое обслуживание;
- постоянное обслуживание (теле-радио-обслуживание, сотовая связь)²¹.

Доля процесса обслуживания в общей структуре общего процесса оказания услуг зависит от конкретной услуги и имеет различные границы.

Большая часть оказания нематериальных услуг является целенаправленным взаимодействием между покупателем услуги и работниками сферы сервиса. Данные взаимодействия осуществляются в рамках определенной «контактной зоны»²².

Контактная зона для разных видов обслуживания неодинаково организована и имеет различные масштабы.

В соответствии с занимаемым пространством, контактные зоны можно разделить на следующие виды:

1. Контактные зоны с ограниченным пространством взаимодействия при непосредственной близости исполнителя услуг от клиента:

- сжатая контактная зона;

²⁰ Плахова, Л.В. Основы менеджмента: Учебное пособие / Л.В. Плахова, Т.М. Анурина, С.А. Легостаева. - М.: КноРус, 2017. – С82.

²¹ Басовский, Л.Е. Стратегический менеджмент: Уч. / Л.Е. Басовский и др. - М.: Инфра-М, 2018. – С.34.

²² Мескон, Основы менеджмента / Мескон и др. - М.: Диалектика, 2019. – С.72.

- минимальная контактная зона;
- контактная зона в пространственном контакте 0,70 – 1,00 м;
- изолированная контактная зона;

2. Опосредственные контактные зоны. Операции, осуществляемые в контактной зоне, строго индивидуальны для каждого вида услуг и выполняются работниками различных профессий и квалификаций. Общим для всех отраслей службы сервиса является наличие непосредственных исполнителей обслуживания и административного персонала для общего руководства и организации работы исполнителей. В их обязанности входит обеспечение высокого уровня культуры обслуживания, создание комфортных условий для заказчика, решение конфликтов и общее руководство по организации четкой работы всей контактной зоны²³.

В соответствии с выполняемым квалификационным уровнем работ, требуемый уровень образования исполнителей может быть:

- без специального профессионального образования (швейцар, МОП);
- начальное профессиональное образование, профессиональные курсы (кассир);
- среднее специальное образование (приемщик, портье);
- специалист и бакалавр (художник-консультант, менеджер).

Этапы технологического процесса обслуживания при совершении заказа непосредственно связаны с общими законами процесса принятия решения потребителем²⁴.

Организацию процесса оказания услуг во времени характеризует показатель время оказания услуги, или срок выполнения заказа.

Время оказания услуги - период времени от момента приема заказа до выдачи его клиенту.

Время оказания услуги включает:

²³ Назимко, В.К. Основы менеджмента: Учебно-методическое пособие / В.К. Назимко, Е.В. Кудинова. - Рн/Д: Феникс, 2018. – С.70.

²⁴ Володина, О.А. Стратегический и инновационный менеджмент: Учебное пособие / О.А. Володина. - М.: Academia, 2019. – С.46.

- длительность производственного цикла выполнения услуги;
- время обслуживания клиентов (на прием и выдачу заказов).

Структура процесса оказания услуги может быть представлена следующим выражением:

$$T_{\text{пр.з}} + T_{\text{в.з}} + T_{\text{ож}} + T_{\text{тр}} + T_{\text{ож}} + T_{\text{тр}} = T_{\text{общ}} \quad (1)$$

где $T_{\text{пр.з}}$ – время на прием заказа (время на ознакомление с услугой, согласование с клиентом особенностей работ, которые предстоит выполнить, время на оформление заказа);

$T_{\text{в.з}}$ – время на выдачу заказа (время на проверку объема выполненных работ в соответствии с заказом клиента; время на окончательный контроль качества работ; время на расчеты с клиентом; оформление документов).

Если оказание услуг осуществляется через сеть приемных пунктов, то длительность срока оказания услуги будет увеличиваться за счет времени транспортировки заказов с приемного пункта к месту выполнения оказываемой услуги и обратно:

$$(2)$$

где $T'_{\text{ож}}$, $T''_{\text{ож}}$ - время ожидания транспортировки партии заказов с приемного пункта к месту их выполнения и обратно;

$T'_{\text{тр}}$, $T''_{\text{тр}}$ - время транспортировки партии заказов с приемного пункта к месту их выполнения и обратно²⁵.

Длительность срока выполнения заказов можно сократить за счет:

- уменьшения длительности производственного цикла;
- благодаря использованию прогрессивных форм обслуживания клиентов;
- соответствующему оснащению процессов приема и выдачи;

²⁵ Веснин, В.Р. Основы менеджмента: Учебник / В.Р. Веснин. - М.: Проспект, 2016. – С.64.

- повышению квалификации персонала, занятого в сфере обслуживания клиентов, и др.²⁶

Таким образом, процесс оказания услуги на предприятиях сервиса представлен процессами обслуживания клиентов и процессами, связанными с выполнением самих оказываемых услуг.

1.3. Понятие и показатели качества процесса оказания услуг

В современных условиях проблема качества и безопасности процесса оказания услуг приобретает особую актуальность. От качества и безопасности услуг

зависит жизнь и здоровье людей, а также продовольственная, экономическая и национальная безопасность государства.

Сегодняшняя экономическая ситуация в процессе становления и развития рыночной экономики требует все более эффективной работы системы качества на предприятиях сферы услуг, и как следствие, улучшения качества оказываемых услуг, являясь очень важным направлением в интенсивном развитии экономики, источником экономического роста, условием в повышении эффективности деятельности предприятия сферы услуг. При этом очень важным является качество услуг как фактор конкурентоспособности и эффективности предприятия сферы услуг²⁷.

В настоящее время в экономике наблюдается тенденция, при которой такой показатель, как качество, играет одну из ведущих ролей в управлении услугами, и их последующем движении²⁸.

Процесс управления качеством услуг в нашей стране является все более актуальным вопросом, процесс решения которого должен определяться не

²⁶ Бланк, И.А. Основы финансового менеджмента. В 2 т. / И.А. Бланк. - М.: Омега-Л, 2019. – С.56.

²⁷ Агафонов, В.А. Стратегический менеджмент. Модели и процедуры: Монография / В.А. Агафонов. - М.: Инфра-М, 2019. – С.33.

²⁸ Вдовин, С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. - М.: Инфра-М, 2018. – С.80.

только показателями количества и эффективности проводимой социально-экономической реформы, но и системно целевыми или программными подходами. Руководство в условиях энергичного развития экономических реформ стремится изменить многие социально-экономические факторы жизнедеятельности, которые формируют качество жизни населения, создать систему управления качеством развития и внедрить программу управления качеством услуг²⁹.

Успех деятельности каждого предприятия сферы услуг оценивается уровнем эффективности оказываемых услуг, то есть, степенью удовлетворения потребностей общества при наименьших затратах с обеих сторон. Определяющей характеристикой общественных потребностей является качество услуг, которые предприятие оказывает. Именно качество услуг в условиях конкуренции является главным стимулом привлечения внимания потребителя. Качество - залог успешной деятельности и процветания любого предприятия. Выбирая для себя услугу, каждый из нас предъявляет к ней определенные требования и определяет критерии, которыми и руководствуется при предпочтении той или иной услуги³⁰.

Понятие «качество» происходит от латинского слова «*quamtec*», что означает свойство или качество. Сначала сформировалось определение качества в философском смысле. Первые представления о качестве были сформированы Аристотелем, Локком и Гегелем. Изучение категории качество Аристотель начинает с определения «первых» и «вторых» сущностей. Под «первой» сущностью предмета он понимает объективную действительность материального мира, технические характеристики предмета, под «второй» - выявление полезности этих характеристик во взаимодействии с человеком. Он дает оценку роли качества в категории сущности: из качества сами сущности получают определенность и стабильность. И именно потому, что категория

²⁹ Акмаева, Р.И. Стратегический менеджмент / Р.И. Акмаева. - М.: Русайнс, 2016. – С.55.

³⁰ Антонова, И.И. Всеобщее управление качеством. Основоположники всеобщего менеджмента качества / И.И. Антонова, В.А. Смирнов, С.А. Антонов. - М.: Русайнс, 2016. – С.7.

качества выражает ширь отношений и изменения бытия, она воплощается во многих смыслах, отсюда подвижность, текучесть, гибкость этой категории. «Качеством, - писал Аристотель, - я называю то, благодаря чему предметы называются именно так». Рассматривая позиции Аристотеля в определении качества, следует отметить первичность соответствия качества требованиям потребителей по сравнению с соответствием техническим характеристикам, а также необходимо определить, какие именно характеристики услуги обуславливают спрос на нее, а затем обеспечивают стабильность этих характеристик в процессе оказания услуг.

Дальнейшее развитие категория «качество» получила в трудах Локка, который уделял особое внимание распределению качеств на «первичные» и «вторичные». Первичные и вторичные качества формируют, по мнению Локка, номинальную сущность предмета, обусловленную чувственным восприятием человека, а реальная сущность - это внутренняя (физическая, химическая) структура предмета. Согласно современной методике анализа, проводить такое деление на номинальную и реальную сущности нецелесообразно, поскольку метрологический и органолептический методы оценки качества используются в комплексе и призваны обеспечивать соответствие качества техническим условиям.

Немецкий философ Гегель рассматривал качество как логическую категорию, видя в ней начальную ступень познания вещей и становления мира. В «Энциклопедии философских наук» он писал: «Качество есть вообще тождественная с бытием непосредственная уверенность... Что-то есть благодаря своему качеству тем, чем оно является, и, теряя свое качество, оно перестает быть тем, чем оно является»³¹.

На протяжении всей истории развития философии не прекращались попытки найти общее в определениях понятия «качество». Но все они сводились к пониманию качества как определенности, общности и целостности

³¹ Гродзенский, С. Менеджмент качества: Учебное пособие / С. Гродзенский. - М.: Проспект, 2019. – С.120.

всех существенных признаков предмета, которые придают ему относительную стабильность и отличают от других предметов. В результате сформировалось и получило распространение определение, согласно которому под качеством услуг стали понимать его свойство (способность) удовлетворять потребности и ожидания конкретного потребителя. Так, исходя из субъективных позиций, Дж. Джуран определяет качество как соответствие назначению. Э. Деминг считает, что управление качеством означает достижение такого уровня качества, на который рассчитывает рынок. А. Фейгенбаум определяет качество по совокупности сложных рыночных, технических и эксплуатационных характеристик изделия, благодаря которым товар соответствует ожиданиям потребителя. Дж. Харрингтон определяет качество как удовлетворение или превышение требований потребителя по приемлемой для него цене. Зарубежный исследователь Ф. Кросби предлагает определение качества, ориентированное на технические параметры услуг: качество услуг эквивалентно тому, что все измеряемые характеристики услуг или услуги соответствуют установленным техническим требованиям. Выявлено несоответствие означает отсутствие качества. Недостатками данного определения являются: во-первых, недооценка требований потребителя, а во-вторых, невозможность градации уровней качества - предусмотрено только два значения: качество и отсутствие качества. Г. Тагути связывает качество с «потерями», что общество несет с момента выкупа услуг. К потерям ученый относит не только потери, которые несет предприятие, оплачивая переработки или брак, техобслуживание, простои и свои гарантийные обязательства, но и потери потребителя, связанные с некачественными услугами³².

Качество является важнейшим параметром услуги, который определяет удовлетворенность потребителей. В современных международных стандартах качества дается примерно следующее определение качества: качество - это совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности

³² Балашов, А.П. Основы менеджмента: Учебное пособие / А. П. Балашов. - М.: Вузовский учебник, 2019. – С.72.

удовлетворить установленные и предполагаемые потребности³³.

Следует отметить, что настоящее восприятие качества услуг значительно отличается от ранее существовавшего, от которого, к сожалению, еще не смогли отвыкнуть многие российские руководители предприятий сферы услуг.

Прежнее определение качества можно было охарактеризовать следующим образом:

Качество = только соответствие стандартам;

В настоящее время, рыночная ориентация предприятий предполагает следующее определение качества:

Качество = соответствие требованиям потребителей + обязательное
соответствие стандартам

Из последнего определения видно, что требование стандартам не является единственным параметром качества услуг. Это обуславливается тем, что задача стандартов состоит только лишь в том, чтобы обеспечить безопасность и минимально допустимую в настоящее время эксплуатационную пригодность товара или услуги. Однако, для успеха на рынке этого явно недостаточно – услуги должны быть не только работоспособными и безопасными, но и нравиться потребителям. Другими словами, стандарт - это нижняя граница, от которой следует отталкиваться в стремлении повысить качество своих работ, услуг. От последнего в наибольшей степени зависит конкурентоспособность предприятия и его услуг на рынке³⁴.

Критерии качества услуг следующие:

1) Компетентность: фирма обладает требуемыми навыками и знаниями,

³³ Минько, Э.В. Менеджмент качества: Учебное пособие / Э.В. Минько. - СПб.: Питер, 2017. – С.49.

³⁴ Шмелева, А.Н. Оценка эффективности менеджмента и систем менеджмента качества / А.Н. Шмелева, Р.М. Нижегородцев. - М.: Русайнс, 2015. – С.83.

чтобы оказать услугу.

2) Надежность: фирма работает стабильно, требуемый уровень обеспечивается всегда и всюду, обязательства выполняются.

3) Отзывчивость: сотрудники стремятся быстро, всегда и везде отвечать на запросы клиента. Система не выходит из строя при нестандартных запросах.

4) Доступность: как физическая, так и психологическая - контакт с сотрудниками фирмы должен быть легким и приятным.

5) Понимание: фирма стремится как можно лучше понять специфические потребности клиента и приспособится к ним.

6) Коммуникация: фирма информирует клиентов о предлагаемых услугах на понятном языке, адаптированном к особенностям целевой группы.

7) Доверие: определяется репутацией фирмы, ее честностью, гарантиями серьезного отношения к клиентам.

8) Безопасность: клиенты защищены от риска, физического, финансового и морального.

9) Обходительность: вежливость, уважительность, внимательность и дружелюбие персонала.

10) Осязаемость: материальные подтверждения оказываемых услуг³⁵.

Говоря о таком показателе как «качество» нельзя не сказать о *конкуренции*. Конкуренция – это состязание между предприятиями за наиболее выгодные сферы приложения капитала, рынки сбыта, источники сырья. Логично, что понятие «конкуренция» влечет за собой понятие «конкурентоспособность». Конкурентоспособность – это свойство услуги, субъекта рыночных отношений выступать на рынке наравне с присутствующими там аналогичными услугами или конкурирующими субъектами рыночных отношений³⁶.

Конкурентоспособность организации сферы услуг, независимо от формы

³⁵ Данилова-Волковская, Г.М. Менеджмент качества выполнения работ, услуг и сервиса (для бакалавров) / Г.М. Данилова-Волковская, Г.И. Молчанов. - М.: КноРус, 2019. – С.70.

³⁶ Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Методология управления риском стандартизации / П.С. Серенков, В.Л. Гуревич, В.М. Романчук. - М.: Инфра-М, 2018. – С.56.

ее собственности и размеров, зависит в первую очередь от качества ее услуг и соизмеримости цены этой услуги с предлагаемым качеством, т. е. от того, в какой степени услуги предприятия удовлетворяют запросам потребителя. Качество услуг при их покупке является предполагаемым и соизмеряется современным потребителем с известной ценой этой услуги³⁷.

Таким образом, качество услуг - это совокупность свойств услуг, обуславливающих их пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением. Качественная услуга имеет высокие потребительские свойства, становится предметом повышенного спроса, полностью удовлетворяет потребности потребителей, способствует росту прибыли.

otvety-synergy.ru
info@otvety-synergy.ru

³⁷ Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества: Монография / М.А. Дремина, В.А. Копнов, А.А. Станкин. - СПб.: Лань, 2015. – С.43.

Глава 2. Характеристика организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс»

2.1. Организационно – экономическая характеристика ООО ПК «ВентКомплекс»

ООО «ПК Венткомплекс» является официальным лицензированным представителем крупных производственных предприятий Удмуртской Республики, Пермского края и Свердловской области по комплексному оснащению вентиляционно-отопительным оборудованием.

ООО «ПК Венткомплекс» действует с 20.02.2018 года.

Организационно-правовая форма: общество с ограниченной ответственностью.

Полное фирменное наименование: общество с ограниченной ответственностью «Производственная компания Венткомплекс».

Краткое фирменное наименование: ООО «ПК Венткомплекс».

Генеральный директор - Симанов Иван Валериянович.

Реквизиты компании:

ИНН 1837017925

ОГРН 1181832003979

КПП 183701001

ОКАТО 94420000000

ОКПО 25304988

ОКТМО 94720000001

Юридический адрес: город 427629, республика Удмуртская, город Глазов, улица Куйбышева, дом 77 строение 1, кабинет 111.

Миссия компании - это комплексное оснащение вентиляционно-отопительным оборудованием строящихся зданий и сооружений,

промышленных, социальных, спортивных, сельскохозяйственных объектов на территории Российской Федерации и стран СНГ.

На все виды работ имеются соответствующие допуски и лицензии.

ООО ПК «Венткомплекс» имеет огромный опыт работы в области вентиляции и выполняет весь комплекс работ по проектированию, поставке, монтажу и гарантийному обслуживанию систем вентиляции и кондиционирования воздуха в бытовых, офисных и промышленных помещениях.

Основной вид деятельности по ОКВЭД 46.69 - Торговля оптовая прочими машинами и оборудованием.

Дополнительные виды деятельности:

- 01.13 Выращивание овощей, бахчевых, корнеплодных и клубнеплодных культур, грибов и трюфелей.

- 15.20 Производство обуви.

- 16.29 Производство прочих резиновых изделий; производство изделий из пробки, соломки и материалов для плетения.

- 67.00 Деятельность, связанная с использованием вычислительной техники и информационных технологий, прочая.

73.11 Деятельность рекламных агентств.

ООО ПК «Венткомплекс» является официальным партнером ведущих европейских и российских производителей климатического оборудования. Кроме того, ООО ПК «Венткомплекс» имеет собственное производство вентиляционного оборудования из импортных комплектующих, что позволяет вести гибкую ценовую политику.

Монтажные работы производят высококвалифицированные специалисты ООО ПК «Венткомплекс», которые имеют опыт успешной реализации сложнейших проектных решений. Все они прошли обучение у фирм-производителей и являются истинными профессионалами своего дела. В настоящий момент можно говорить о том, что все новейшие технологии в области обеспечения зданий инженерными системами были реализованы

специалистами ООО ПК «Венткомплекс». Технические специалисты постоянно повышают свою квалификацию и шагают в ногу со временем в области своей профессиональной компетенции.

Специалисты ООО ПК «Венткомплекс» имеют бесценный опыт по запуску и отладке сложнейших инженерных систем. Благодаря огромнейшей теоретической и практической базе, специалисты способны в кратчайшие сроки запускать и доводить рабочие параметры системы до требуемых. Современнейшее техническое оснащение позволяет достигать высочайшего качества при проведении пуско-наладочных работ.

Сервисная служба ООО ПК «Венткомплекс» обладает всеми необходимыми ресурсами (техническое оснащение, информационное обеспечение, квалифицированный персонал) как для своевременного планового обслуживания систем, так и для оперативного устранения непредвиденных неполадок.

Коллектив ООО ПК «Венткомплекс» состоит более чем из ста пятидесяти специалистов, многолетний опыт которых передается из поколения в поколение.

Наличие современного оборудования позволяет выполнять проекты в кратчайшие сроки и на уровне мировых стандартов.

За время своего развития ООО ПК «Венткомплекс» превратилась в организацию, способную решать не только задачи отопления зданий, вентиляции и кондиционирования воздуха, но также закрывать полный спектр задач, связанных с обеспечением зданий комплексом полноценно функционирующих инженерных систем.

Организационная структура предприятия представлена на рисунке 1. Организационная структура ООО ПК «Венткомплекс» линейно-функциональная.

Линейно-функциональная структура реализует принцип единоначалия, линейного построения структурных подразделений и распределения функций управления между ними и рационального сочетания централизации и

децентрализации. При такой структуре управления всю полноту власти на предприятии берет на себя линейный руководитель, возглавляющий определенный коллектив (рисунок 2).

Руководитель ООО ПК «Венткомплекс» – генеральный директор - осуществляет общее руководство производственным процессом и принятием решений по всем вопросам, связанным с его обеспечением, заключает договоры, принимает решения о приеме новых сотрудников.

Рисунок 2 - Организационная структура ООО ПК «ВентКомплекс»

Преимущества линейно-функциональной организационной структуры управления:

- четкое разделение обязанностей при управлении звеньями структуры;
- руководитель, находящийся во главе иерархии, всегда принимает компетентные решения, так как они формируются на основе объективного анализа деятельности всех подразделений;
- линейно-функциональный принцип управления гарантирует стабильность предприятия или проекта в долгосрочной перспективе;
- быстрые результаты при организации новых производственных процессов, при взятии за перспективные разработки информационных продуктов;
- уменьшение потребляемых ресурсов в производственных процессах, снижение трудозатрат на всех ступеньках управления.

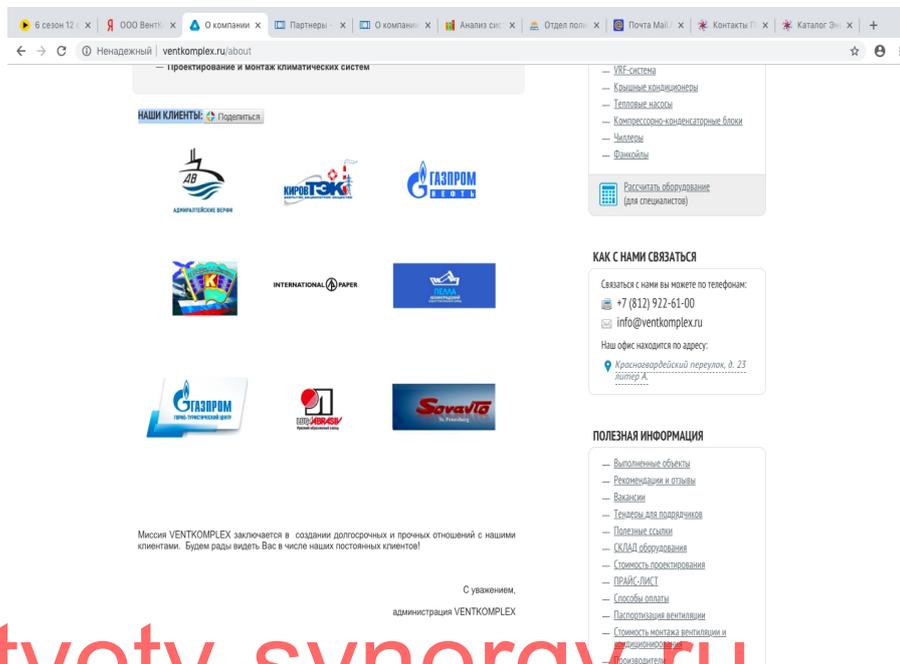
Проведем анализ внешней и внутренней среды ООО ПК «Венткомплекс». Анализ внешней среды включает изучение следующих групп факторов: состояние экономики; политические процессы; научно-техническое и технологическое развитие общества; инфраструктура; международные события. Среди факторов внешней среды, благоприятно влияющих на развитие компании, можно выделить следующие:

- высокий уровень предложения на рынке рабочей силы позволяет компании нанимать работников с высокой квалификацией, следовательно,

повышается уровень оказываемых услуг. Это повышает конкурентоспособность компании;

- рост имиджа компании за счет качественной работы с клиентами.

Клиенты ООО ПК «Венткомплекс» приведены на рисунке 3.



otvety-synergy.ru

Рисунок 3 - Клиенты ООО ПК «Венткомплекс»

info@otvety-synergy.ru

Партнеры ООО ПК «Венткомплекс» приведены в таблице 1.

Таблица 1

Партнеры ООО ПК «Венткомплекс»

Компания-партнер	Описание
Компания Carrier (США)	Carrier - новатор и лидер в производстве климатического оборудования. Корпорация Carrier является лидером в области производства систем кондиционирования, отопления и вентиляции воздуха с 1902 года. Carrier предлагает широчайший выбор бесшумных, компактных, энергоэкономичных и безопасных для окружающей среды систем кондиционирования и отопления. С климатическим оборудованием Carrier Вы сможете чувствовать себя комфортно в любом месте - и дома, и на работе, и на отдыхе.
Корпорация DAIKIN (Япония)	Корпорация DAIKIN является одним из самых активных производителей оборудования бурно развивающегося направления современной

	индустрии - климатической техники. Корпорацию по праву считают законодателем моды мирового уровня в области разработки и серийного изготовления оборудования для кондиционирования воздуха.
Концерн AL-KO Kober (Германия)	AeroTech Export GmbH - производитель широкого диапазона шкафных, колонных и консольных кондиционеров для поддержания микроклимата в помещениях телекоммуникационного оборудования. AL-KO THERM GmbH - производитель приточных и вытяжных вентиляционных установок, центральных кондиционеров, агрегатов воздушного отопления и прочего вентиляционного оборудования. AL-KO Entsorgung GmbH - производитель фильтровальных вентиляционных установок для удаления древесной, металлической или пластмассовой пыли, применяется на больших производствах или в мастерских. Установки для улавливания окрасочного тумана, утилизации отходов производства и брикетировочные прессы.
Josef Friedl GmbH (Австрия)	Производитель широкого диапазона вентиляционного оборудования. Приточные и вытяжные установки, центральные кондиционеры, крышные вентиляторы, системы воздушного отопления, водоохлаждающие установки, вентиляторные конвекторы, однако, уникальными являются приточно-вытяжные установки с системой утилизации тепла.
Siemens (Германия), департамент «Автоматизация и безопасность зданий»	Один из ведущих мировых производителей полного спектра оборудования для автоматизации и управления инженерными системами зданий: датчики, приводы и исполнительные механизмы, контроллеры и программное обеспечение.
GEA Klimatechnik GmbH & Co KG	Концерн GEA AG предлагает полный спектр компонентов для отопления, вентиляции и систем кондиционирования воздуха. Блестящие новаторские идеи и быстрое внедрение новых разработок в производство позволили группе компаний GEA выдвинуться на лидирующие позиции в области создания высокопроизводительных агрегатов, установок и их компонентов. Зарегистрированная в г. Бохум, Германия, компания-учредитель контролирует около 250 дочерних компаний более чем в 50 странах. GEA Klimatechnik GmbH & Co KG является компанией, входящей в концерн GEA AG.
МЗТА (ОАО Московский завод тепловой автоматики)	Московский завод тепловой автоматики полвека разрабатывает и производит средства автоматизации для энергетики, для установок различных отраслей

	<p>промышленности и жилищно-коммунального хозяйства.</p> <p>В последнее время МЗТА и его научно-технический центр (НТЦ) сосредоточили свои усилия на разработке и подготовке серийного производства нового комплекса универсальных распределенных устройств управления КОНТАР.</p>
Новосибирский энергомашиностроительный завод «ТАЙРА»	<p>Производитель типового, и разработчик нестандартного вентиляционного и газоочистного оборудования, предназначенного для оснащения вентиляционных систем промышленных и общественных сооружений.</p>

Среди факторов внешней среды, отражающих угрозы для компании, можно выделить следующие:

- высокая интенсивность конкуренции на рынке, что требует дополнительных средств на повышение качества оказываемых услуг, удержание низких тарифов и т.п.;

- постоянный рост цен материалы и оборудование, что ведет к повышению тарифов на услуги.

SWOT-анализ ООО «ПК Венткомплекс» представлен в таблице 2.

Таблица 2

SWOT-анализ ООО «ПК Венткомплекс»

Сильные стороны	Потенциальные возможности развития
<ul style="list-style-type: none"> - высококвалифицированный персонал; - устойчивое положение на рынке данных услуг; - авторитет на рынке; - рост значимости данных услуг. 	<ul style="list-style-type: none"> - позитивные контакты с отечественными и европейскими предприятиями; - выход на всероссийский рынок данных услуг.
Слабые стороны	Стратегические риски, угрозы развития
<ul style="list-style-type: none"> - зависимость от услуг других организаций; - нехватка оборотных средств; - устаревшее оборудование. 	<ul style="list-style-type: none"> - снижение прибыли, из-за роста себестоимости услуг по сравнению с конкурентами; - угроза появления новых конкурентов.

Таким образом, в результате проведенного SWOT-анализа предприятия

удалось выявить сильные, слабые стороны предприятия, а также возможности и угрозы.

Проведем анализ экономических показателей ООО ПК «Венткомплекс». Анализ бухгалтерского баланса ООО ПК «Венткомплекс» представлен в таблице 3.

Таблица 3

Анализ бухгалтерского баланса ООО ПК «Венткомплекс»

Показатели	На начало 2018 года		На конец 2018 года		Изменение	
	тыс. руб.	% к валюте баланса	тыс. руб.	% к валюте баланса	тыс. руб.	%
I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ						
Основные средства	16718	24,71	16800	17,71	+82	+0,4
Прочие внеоборотные активы	6526	9,65	17122	18,04	+10596	+162,3
ИТОГО по разделу I	23244	34,36	33922	35,75	+10678	+45,9
II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ						
Запасы	5266	7,78	12054	12,70	+6788	+128,9
Дебиторская задолженность	9081	13,42	8653	9,12	-428	-4,8
Краткосрочные финансовые вложения	288	0,43	9970	10,51	+9682	+2461,8
Денежные средства	18525	27,38	18714	19,72	+189	+1,02
Прочие оборотные активы	11243	16,62	11576	12,20	+333	+2,9
ИТОГО по разделу II	44403	65,64	60967	64,25	+16564	+37,3
ИТОГО ПО БАЛАНСУ	67647	100	94889	100	+27242	+40,2
III. КАПИТАЛ И РЕЗЕРВЫ						
Уставной капитал	9455	13,98	9954	10,49	+499	+5,2
ИТОГО по разделу III	9455	13,98	9954	10,49	+499	+5,2
IV. ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА						
Займы и кредиты	52967	78,30	69256	72,99	+16289	+30,7
ИТОГО по разделу IV	52967	78,30	69256	72,99	+16289	+30,7

V. КРАТКОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА						
Займы и кредиты	-	-	1500	1,58	+1500	+100
Кредиторская задолженность	5225	7,72	14179	14,94	+8954	+171,3
ИТОГО по разделу V	5225	7,72	15679	16,52	+10454	+200,07
ИТОГО БАЛАНСУ	67647	100	94889	100	+27242	+40,3

По результатам анализа бухгалтерского баланса ООО ПК «Венткомплекс» пришли к следующим выводам.

Активы компании ООО ПК «Венткомплекс» возросли в течении анализируемого периода. Так, на начало 2018 года этот показатель составлял 67647 тыс. руб. К концу 2018 года активы компании выросли на 27242 тыс. руб. или на 40,2% и составили 94889 тыс. руб.

Произошло это, главным образом, из-за роста внеоборотных активов компании в конце 2018 года на 10678 тыс. руб. или на 45,9% и оборотных активов на 16564 тыс. руб. или на 37,3%. А именно, в течении отчетного 2018 года произошел рост основных средств компании на 82 тыс. руб. или на 0,4%; прочих внеоборотных активов на 10596 тыс. руб. или на 162,3%; запасов на 6788 тыс. руб. или на 128,9%; краткосрочных финансовых вложений на 9682 тыс. руб. или на 2461,8%; денежных средств 189 тыс. руб. на 1,02%; прочих оборотных активов на 333 тыс. руб. или на 2,9%.

Дебиторская задолженность ООО ПК «Венткомплекс» в течении анализируемого периода снизилась на 428 тыс. руб. или на 4,8%.

Пассивы компании ООО ПК «Венткомплекс» также возросли в течении анализируемого периода. Так, на начало 2018 года этот показатель составлял 67647 тыс. руб. К концу 2018 года пассивы компании выросли на 27242 тыс. руб. или на 40,2% и составили 94889 тыс. руб.

Произошло это, главным образом, из-за роста капитала и резервов компании в конце 2018 года на 499 тыс. руб. или на 5,2%; долгосрочных обязательств компании на 16289 тыс. руб. или на 30,7% и краткосрочных обязательств на 10454 тыс. руб. или на 200,07%. А именно, в течении отчетного

2018 года произошел рост уставного капитала компании на 499 тыс. руб. или на 5,2%; долгосрочных займов и кредитов на 16289 тыс. руб. или на 30,7%; краткосрочных займов и кредитов на 1500 тыс. руб. или на 100%; кредиторской задолженности компании на 8954 тыс. руб. или на 171,3%.

Динамика показателей бухгалтерского баланса ООО ПК «Венткомплекс» на начало и конец 2018 года представлена на рисунке 4.

Рисунок 4 - Динамика показателей бухгалтерского баланса ООО ПК «Венткомплекс» на начало и конец 2018 года, тыс. руб.

Проведем анализ показателей отчета о финансовых результатах ООО ПК «Венткомплекс». Анализ отчета о финансовых результатах ООО ПК «Венткомплекс» представлен в таблице 4.

Таблица 4

Анализ отчета о финансовых результатах ООО ПК «ВентКомплекс»

Показатели	На начало 2018 года	На конец 2018 года	Абс. изм., тыс. руб.	Относит. изменение, %
Выручка от продаж	278,565	126,88	-151,685	- 61,64
Себестоимость	40,67	4,6	-36,07	-88,7
Валовая прибыль	237,895	120,88	-117,015	-49,2
Коммерческие расходы	8,134	9,2	1,066	+13,1
Управленческие расходы	41,785	33,4	-8,385	-20,1
Прибыль от продаж	187,970	78,280	-109,69	-58,4
Доходы от участия в других организациях	64,148	63,730	-0,418	-0,7
Проценты к получению	0	0	0	-
Проценты к уплате	36,040	19,7	-16,34	-46,4
Прочие доходы	1084,020	187,900	-896,12	-82,7
Прочие расходы	174,328	170,120	-4,208	-3,5
Прибыль до налогообложения	237,895	120,88	-117,015	-49,2
Текущий налог на прибыль	35,68	18,2	-17,48	-48,9
Изменение отложенных налоговых обязательств	0	0	0	-
Изменение	0	0	0	-

отложенных налоговых активов				
Прочее	0	0	0	-
Чистая прибыль	202,15	35,68	-166,47	-82,4

Динамику показателей отчета о финансовых результатах ООО ПК «Венткомплекс» на начало и конец 2018 года представим на рисунке 5.

Согласно приведенным данным пришли к следующим выводам. В качестве положительного момента можно отметить снижение себестоимости услуг

ООО ПК «Венткомплекс» в конце 2018 года на 36,07 тыс. руб. или на 88,7%.

В качестве отрицательного момента деятельности компании ООО ПК «Венткомплекс» можно отметить снижение всех показателей финансовых результатов деятельности. Так, в конце 2018 года в сравнении с началом отчетного периода произошло снижение выручки на предприятии ООО ПК «Венткомплекс» на 151,685 тыс. рублей или на 61,64%, и она составила 126,88 тыс. руб.

Рисунок 5 - Динамика показателей отчета о финансовых результатах ООО ПК «Венткомплекс» на начало и конец 2018 года, тыс. руб.

Показатель валовой прибыли компании составил в конце 2018-го года 120,88 тыс. рублей, что на 117,015 или на 49,2% меньше, чем в начале 2018-го года.

Показатель прибыли до налогообложения снизился на 4876 тыс. рублей или 49,2%, что может говорить о неэффективной политики реализации услуг и маркетинговой деятельности предприятия.

Показатель чистой прибыли в конце 2018-го года упал на 166,47 тыс. рублей или на 82,4% из-за снижения выручки от продаж - это отрицательный момент в развитии организации.

Прочие доходы компании также резко снизились в конце 2018-го года на 896,12 тыс. руб. или на 20,7% в сравнении с началом года.

Прочие расходы компании также снизились в конце 2018-го года на 4,208 тыс. руб. или на 3,5% в сравнении с началом года.

Коммерческие расходы предприятия выросли на 1,066 тыс. руб. или на 13,1%.

Управленческие расходы компании в конце 2018-го года упали на 8,385 тыс. рублей или на 20,1% в сравнении с началом 2018-го года.

Отметим, что показатель темпа роста выручки меньше, чем показатель темпа роста себестоимости, что может свидетельствовать о нерациональном и неэффективном использовании финансового и трудового потенциала компании.

Таким образом, ООО «ПК Венткомплекс» является официальным лицензированным представителем крупных производственных предприятий Удмуртской Республики, Пермского края и Свердловской области по комплексному оснащению предприятий различного назначения современным оборудованием. ООО «ПК Венткомплекс» действует с 20.02.2018 года. Положение на рынке стабильное, однако наблюдается ухудшение финансовых результатов деятельности компании в течении исследуемого периода. Так, в конце 2018 года в сравнении с началом отчетного периода произошло снижение выручки на предприятии ООО ПК «Венткомплекс» на 151,685 тыс. рублей или на 61,64%, и она составила 126,88 тыс. руб. Показатель валовой прибыли компании составил в конце 2018-го года 120,88 тыс. рублей, что на 117,015 или на 49,2% меньше, чем в начале 2018-го года. Показатель чистой прибыли в конце 2018-го года упал на 166,47 тыс. рублей или на 82,4% из-за снижения выручки от продаж - это отрицательный момент в развитии организации. Отметим, что показатель темпа роста выручки меньше, чем показатель темпа роста себестоимости, что может свидетельствовать о нерациональном и неэффективном использовании финансового и трудового потенциала компании. В качестве положительного момента можно отметить снижение себестоимости услуг ООО ПК «Венткомплекс» в конце 2018 года на 36,07 тыс. руб. или на

88,7%.

2.2. Анализ системы организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс»

Проведем анализ системы организации процессов оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс».

Исследуемое предприятие занимается поставкой и монтажом, а также гарантийным обслуживанием систем вентиляции и кондиционирования воздуха в бытовых, офисных и промышленных помещениях.

Процесс оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс» включает в себя несколько этапов:

1. Поставка необходимого оборудования.

2. Монтаж вентиляционных систем и оборудования, который также проходит через несколько этапов.

- Проект. Сначала составляется техническое задание. В нем производят расчет параметров воздухообмена. Расход воздуха рассчитывают исходя из предполагаемого количества людей в помещении и его площади. Значение имеет и специфика помещения: например, для вентиляции медицинских учреждений учитывают повышенные требования к очистке воздуха. Техзадание составляется специалистами ООО «ПК Венткомплекс» с учетом некоторых рекомендаций: максимальная эффективность системы должна быть достигнута при минимальных затратах; магистраль движения воздуха следует выстроить с минимально возможным количеством воздуховодов и изгибов; клиенты должны иметь доступ к системе для ее регулярной проверки и обслуживания; нужно предусмотреть резервное решение в случае выхода из строя какой-либо детали системы; желательно, чтобы вентиляция была незаметна либо органично вписывалась в интерьер помещения.

На основании техзадания инженеры ООО «ПК Венткомплекс» подбирают определенный вид вентиляции и создают схему. В схеме учитывают траекторию воздушных потоков, расположение воздуховодов, вентиляторов и

других элементов системы. Так как проект вентиляции готовит сама компания ООО «ПК Венткомплекс», она предоставляет своим заказчикам смету. Смета отражает точную сумму расходов, полный и подробный список монтажных работ и используемых материалов.

На основании итоговой стоимости системы компания ООО «ПК Венткомплекс» заключает с заказчиком договор.

Затем монтажники ООО «ПК Венткомплекс» приступают к непосредственной установке вентиляционного оборудования. Чтобы оптимизировать работу оборудования, в ООО «ПК Венткомплекс» используется диспетчеризация системы вентиляции.

Специальные контроллеры отслеживают показатели работы вентиляции и сообщают оператору о возможных неисправностях.

3. Пусконаладочные работы. На этом этапе специалистами ООО «ПК Венткомплекс» проверяется: правильность подключения к электросети; пожаробезопасность; соответствие фактических параметров вентсистемы заявленным.

После проверки эффективности системы ООО «ПК Венткомплекс», выполнившая монтаж вентиляции в доме, предоставляет своим заказчикам пакет документов: паспорт вентиляционной системы; инструкция по эксплуатации; техническая документация; акты о выполнении монтажных и пусконаладочных работ; акт приемки системы вентиляции.

4. Гарантийное обслуживание в течение установленного срока.

Одним из важнейших приоритетов деятельности ООО «ПК Венткомплекс» является обеспечение показателей качества и безопасности оказываемых услуг.

Целями деятельности предприятия ООО «ПК Венткомплекс» в области качества является:

1. Оказание услуг, отвечающее законодательным требованиям, а также требованиям потребителей, конкурентоспособной по качеству и цене;
2. Обеспечение устойчивого финансово-экономического положения.

Достижение этих целей осуществляется посредством: поддержания, постоянного развития и совершенствования: системы менеджмента качества в соответствии с требованиями стандартов РФ; соблюдения законодательства РФ в области безопасности; повышения профессионального уровня и квалификации персонала, занятого в процессе оказания услуг; изучения спроса и маркетинговой деятельности; освоения новых видов услуг; установления и поддержания постоянного контакта с потребителями; использования в производстве современных техпроцессов и оборудования.

На ООО «ПК Венткомплекс» созданы все условия для оказания качественных услуг, соответствующей международным стандартам.

На предприятии ООО «ПК Венткомплекс» разработаны, внедрены и функционирует система управления процессом оказания услуг (система менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями ГОСТ Р ISO 9001-2015. Все работы по установке и технические характеристики вентиляции обязаны соответствовать положениям, приведенным в нормативных документах.

Выполнение требований систем ТСО - это наиболее эффективная форма контроля качества и безопасности услуг, признанная во всем мире и установленная в большинстве стран Европейского союза.

Документы системы менеджмента качества ООО «ПК Венткомплекс» представлены 16 процессами, 12 процедурами, 6 положениями.

В ООО «ПК Венткомплекс» также есть своды правил (СП), санитарные правила и нормы (СанПиН) и государственные стандарты (ГОСТ). Основной документ, в котором зафиксированы требования, рекомендации и ограничения к проектированию и работе вентсистем, - СП 60.13330.2016 «СНиП 41-01-2003 Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха». Используются и другие документы с похожим содержанием: СП 7.13130.2013 «Отопление, вентиляция и кондиционирование. Требования пожарной безопасности»; СП 73.13330.2016 «СНиП 3.05.01-85 Внутренние санитарно-технические системы зданий»; СП 54.13330.2016 «Здания жилые многоквартирные. Актуализированная редакция

СНиП 31-01-2003»; СП 55.13330.2016 «СНиП 31-02-2001 Дома жилые многоквартирные»; СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях»; ГОСТ 30494-2011 «Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях».

При оказании услуг ООО «ПК Венткомплекс» используется только сертифицированное оборудование, а также материалы. С целью предотвращения поступления при оказании услуг материалов, не соответствующих требованиям нормативной документации, они подвергаются входному контролю по показателям, установленным в этой документации.

Контроль качества услуг – важнейший аспект деятельности предприятия ООО «ПК Венткомплекс». Все поступающее оборудование, материалы, технологические процессы и готовые услуги проходят строжайший многоступенчатый контроль на всех стадиях оказания услуг.

Входной контроль качества поступающего оборудования, вспомогательных материалов, операционный контроль на всех стадиях оказания услуг, приемочный контроль готовых услуг и другие контрольные операции, предусмотренные технологическими инструкциями, осуществляется специалистами компании.

В своей деятельности специалисты ООО «ПК Венткомплекс» руководствуются действующими законодательными актами и руководящими документами РФ в области стандартизации и аккредитации, приказами и указаниями директора предприятия ООО «ПК Венткомплекс», а также осуществляют свою деятельность в соответствии с принятой политикой в области качества проведения испытаний, технического нормативного правового акта на услуги и методы испытаний.

ООО «ПК Венткомплекс» укомплектовано персоналом, достаточным по составу, квалификации и опыту для проведения испытаний с необходимой достоверностью и объективностью. Функции, обязанности, права, ответственность, требования к профессиональным знаниям и компетентности

специалистов ООО «ПК Венткомплекс» определены должностными инструкциями.

На предприятии ООО «ПК Венткомплекс» также функционирует отдел управления качеством. Он является самостоятельным структурным подразделением организации.

Отдел управления качеством создан для координации работ по разработке, внедрению, функционированию, поддержанию в рабочем состоянии, совершенствованию и развитию системы менеджмента качества организации (СМК) на основе международных стандартов.

Для обеспечения независимости отдела управлением качеством от деятельности других структурных подразделений организации ООО «ПК Венткомплекс» отдел управления качеством подчиняется непосредственно директору организации.

В структуру отдела управления качеством ООО «ПК Венткомплекс» входит начальник отдела, который назначается на должность и освобождается от занимаемой должности приказом директора ООО «ПК Венткомплекс», инженер по качеству, ведущий инженер по стандартизации и сертификации.

Отдел управления качеством выполняет следующие функции:

- Управление документами СМК.
- Управление внешней документацией (ТНПА).
- Управление записями по качеству.
- Планирование и организация проведения внутренних аудитов СМК.
- Планирование обучения персонала по вопросам менеджмента качества в организации.
- Сертификация оказываемых ООО «ПК Венткомплекс» услуг, их государственная регламентация и регистрация, декларирование соответствия оказанных услуг требованиям законодательных документов.
- Сбор, подготовка информации о состоянии СМК, функционировании ее процессов и процедур и предоставление этой информации высшему руководству ООО «ПК Венткомплекс» для анализа и принятия управляющих

решений.

Специалисты предприятия ООО «ПК Венткомплекс» постоянно работают над улучшением качества оказываемых услуг и повышением их конкурентоспособности, расширением ассортимента, формированием фирменного стиля предприятия.

Для улучшения качества оказываемых услуг ООО «ПК Венткомплекс» и обеспечения ее высокой конкурентоспособности, на предприятии в комплексе решаются задачи, определяемые ежегодной программой «Качество», утверждаемой директором предприятия и включающей в себя следующие основные мероприятия: сертификация новых видов услуг; освоение оказания новых услуг и совершенствование технологий; проведение технического перевооружения; совершенствование маркетинговой деятельности; разработка нормативной документации по системам качества; совершенствование кадровой политики.

Можно сделать выводы, что система системы организации процессов оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс» работает удовлетворительно. Случаев оказания несоответствующих услуг ООО «ПК Венткомплекс» не было выявлено.

Отсутствуют претензии от потребителей, что свидетельствует о высоком качестве услуг ООО «ПК Венткомплекс».

Эффективность работы системы организации процессов оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс» и управлению их можно также оценить с помощью анализа динамики уровня качества оцениваемых услуг по методике КУБОКАЧУС.

Результаты расчета обобщающего индекса качества услуг ООО «ПК Венткомплекс» позволит сравнить, сопоставить качество аналогичных услуг, предоставляемых разными конкурентами (табл. 5).

Таблица 5
Качество оказываемых услуг ООО «ПК Венткомплекс»

Абсолютная оценка качества услуг (в соответствии с расчетным	Относительная оценка (в сравнении с конкурентами)
---	--

значением обобщающего индекса качества услуг)				
Диапазон индекса качества	Градации абсолютной оценки качества услуг	Значение индекса качества в сравнении с «внешней средой»	Рейтинг поставщика услуг	
Начало 2018 года	0,8	нормальная	0,1	средний
Конец 2018 года	0,61	удовлетворительная	0,1	средний
Изменение	-0,21	снижение	-	-

Анализ, проведенный выше, свидетельствует о понижении качества оказываемых услуг ООО «ПК Венткомплекс» в конце 2018 года на 0,21 пункт до уровня «удовлетворительно» в сравнении с началом 2018 года. Следовательно, на ООО «ПК Венткомплекс» существуют проблемы с процессом организации оказания услуг.

Анализ действующей системы организации оказания услуг на ООО «ПК Венткомплекс» позволяет выделить следующие положительные моменты:

- подтверждается наличие на предприятии ООО «ПК Венткомплекс» разработанной документированной и внедренной системы качества оказания услуг;

- система качества поддерживается в рабочем состоянии;
- ведется обучение высшего звена управления, руководителей, специалистов и менеджеров менеджменту качества.

Отрицательные моменты:

- снижается качество оказываемых услуг.
- выполнение требований действующих стандартов и инструкций СМК ООО «ПК Венткомплекс» во многих подразделениях иногда носит формальный характер;

- планирование и проведение корректирующих действий зачастую происходит без решения существа проблемы;

- не определены критерии и методы для обеспечения эффективности

процессов оказания услуг ООО «ПК Венткомплекс»;

- постоянное увеличение штатных работников отдела управления качеством продукции ООО «ПК Венткомплекс» не является залогом эффективного функционирования процесса оказания услуг.

2.3. Недостатки процессов оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс»

По результатам анализа процесса оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс» выявлен ряд недостатков, требующих устранения.

Одним из важнейших приоритетов деятельности ООО «ПК Венткомплекс» является обеспечение показателей качества и безопасности оказываемых услуг.

Обеспечением организации процесса оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс» занимаются сотрудники отдела по управлению качеством.

В структуру отдела управления качеством ООО «ПК Венткомплекс» входит начальник отдела, который назначается на должность и освобождается от занимаемой должности приказом директора компании ООО «ПК Венткомплекс», инженер по качеству, ведущий инженер по стандартизации и сертификации.

Специалисты предприятия ООО «ПК Венткомплекс» постоянно работают над улучшением качества оказываемых услуг и повышением их конкурентоспособности, расширением ассортимента, формированием фирменного стиля предприятия.

Были сделаны выводы, что система организации процессов оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс» работает удовлетворительно. Случаев оказания несоответствующих услуг ООО «ПК Венткомплекс» не было выявлено.

Отсутствуют претензии от потребителей, что свидетельствует о достаточном качестве услуг ООО «ПК Венткомплекс».

Также эффективность работы системы организации процессов оказания услуг в компании ООО «ПК Венткомплекс» и была оценена с помощью анализа

динамики уровня качества оцениваемых услуг по методике КУБОКАЧУС.

По результатам данного анализа выявлено понижение качества оказываемых услуг ООО «ПК Венткомплекс» в конце 2018 года на 0,21 пункт до уровня «удовлетворительно» в сравнении с началом 2018 года. Следовательно, на ООО «ПК Венткомплекс» существуют проблемы с процессом организации оказания услуг.

Недостатки процессов оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс» представлены на рисунке 6.

Рисунок 6 - Недостатки процессов оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс»

Оценка действующей системы организации процесса оказания услуг на ООО «ПК Венткомплекс» позволяет выделить следующие положительные моменты:

- подтверждается наличие на предприятии ООО «ПК Венткомплекс» разработанной документированной и внедренной системы качества оказания услуг

- система качества на исследуемом предприятии поддерживается в рабочем состоянии;

- ведется обучение высшего звена управления, руководителей, специалистов и менеджеров менеджменту качества.

Отрицательные моменты:

- снижается качество оказываемых услуг;

- выполнение требований действующих стандартов и инструкций СМК ООО «ПК Венткомплекс» во многих подразделениях иногда носит формальный характер;

- планирование и проведение корректирующих действий зачастую происходит без решения существа проблемы;

- не определены критерии и методы для обеспечения эффективности процессов оказания услуг ООО «ПК Венткомплекс»;

- постоянное увеличение штатных работников отдела управления качеством продукции ООО «ПК Венткомплекс» не является залогом эффективного функционирования процесса оказания услуг.

Таким образом, система организации процессов по оказанию услуг в ООО «ПК Венткомплекс» является достаточно гибкой, но имеет недостатки, требующие устранения. К недостаткам можно отнести: снижается качество оказываемых услуг; выполнение требований действующих стандартов и инструкций иногда носит формальный характер; планирование и проведение корректирующих действий зачастую происходит без решения существа проблемы; не определены критерии и методы для обеспечения эффективности процессов оказания услуг ООО «ПК Венткомплекс»; постоянное увеличение штатных работников отдела управления качеством продукции ООО «ПК Венткомплекс» не является залогом эффективного функционирования процесса оказания услуг.

otvety-synergy.ru

info@otvety-synergy.ru

Глава 3. Совершенствование системы организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс»

3.1. Мероприятия по повышению уровня организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс»

С целью повышения уровня организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс», в связи с выявленными в процессе анализа недостатками, предлагаем ООО ПК «ВентКомплекс» совершенствование системы менеджмента качества (СМК) на предприятии. Предприятие должно разработать, задокументировать, внедрить СМК услуг, постоянно повышая ее результативность.

Для этого необходимо выделить все процессы системы, определить их последовательность, разработать критерии и методы для оценки результативности и управления процессами, обеспечить ресурсами и информацией, проводить мониторинг и анализ процессов, принимать меры для

постоянного совершенствования процессов. Именно с помощью сети процессов предприятие создает, улучшает и обеспечивает качество своих услуг. Для эффективного функционирования СМК необходимо обеспечить координацию и совместимость составляющих ее процессов, а также четко определить их взаимодействие.

Система управления качеством услуг ООО «ПК Венткомплекс» должна строиться на следующих принципах:

- системного подхода;
- стандартизации;
- комплексного решения задач;
- рационального ограничения;
- прямой и обратной связи;
- динамичности;
- оптимальности;
- интеграции и модульного построения;
- автоматизации и новых задач.

Принцип системного подхода предусматривает: необходимость управления качеством на всех уровнях; распределение процессов управления на все стадии жизненного цикла оказания услуг; охват всех функций управления по отношению к управляемому объекту.

- Принцип стандартизации указывает на то, что все основные требования к качеству услуг и функции комплексной системы управления качеством должны регламентироваться или обеспечиваться стандартами и нормативно-технической документацией.

- Принцип комплексного решения предусматривает комплексный подход к проблеме качества конечной цели оказания услуг.

- Принцип рационального ограничения предполагает постоянную реализацию эффекта фильтрации информации для рассмотрения из всей совокупности лишь тех явлений, условий и факторов, которые в наибольшей степени влияют на качество конечной услуги.

- Принцип прямой и обратной связи предполагает постоянное взаимодействие субъекта и объекта в системе управления.

- Принцип динамичности предусматривает непрерывный процесс совершенствования комплексной системы управления качеством в процессе ее функционирования с учетом научно-технического прогресса, изменений требований нормативно-технической документации и накопленного опыта.

- Принцип оптимальности предусматривает обеспечение решения поставленных задач на основе выбора наилучшего варианта и при минимальных затратах на разработку системы и ее функционирование.

- Принцип интеграции и модульного построения указывает на то, что комплексная система управления качеством должна состоять из отдельных модулей, которые могут рассматриваться как самостоятельные системы, действующие на различных уровнях управления и жизненного цикла.

- Принцип автоматизации и новых задач ориентирует на автоматизированное решение задач на основе применения вычислительной техники.

В функциональном аспекте систему управления качеством услуг можно представить, как совокупность функций управления качеством, выполняемых в организациях с целью установления, обеспечения и поддержания уровня качества услуг.

Также для совершенствования системы качества услуг на ООО «ПК Венткомплекс» мы предлагаем использовать подход к управлению качеством – TQM (Total Quality Management), предполагающий непрерывное улучшение качества как необходимое условие современного предприятия.

Главные цели TQM должны лежать в основе стратегии ООО «ПК Венткомплекс», ориентированных на обеспечение и улучшение качества услуг.

Цели TQM:

- качество как цель предпринимательства (качество, прибыль, производительность и т. д.);

- оптимальное использование всех ресурсов предприятия;

- ориентация всего предпринимательства и всех усилий на выполнение требований и ожиданий потребителя.

Для достижения целей TQM необходимо соблюдение принципов, определяющих его идейное содержание и опирающихся на международный опыт.

Принципы TQM:

- активность высшего руководства;
- вовлечение персонала;
- ориентация на заказчиков;
- привлечение поставщиков; ориентация на процесс;
- стратегическая ориентация;
- постановка целей и оценка результатов;
- непрерывное улучшение качества;
- предупреждающие действия;
- «строгая» структура управления;
- бенчмаркинг.

Мы разделяем мнение ученых и специалистов, считающих, что основным этапом перехода к TQM стало появление и широкое внедрение в практику МС ИСО 9001:2015. Наше убеждение основывается на всестороннем анализе содержания подходов, целей и принципов, составляющих их основу, однако на пути к всеобщему качеству, особенно в России, выявляется ряд проблем, которые порождены, скорее, не ущербностью самой системы, а спецификой условий современной экономической и политической среды.

Основная проблема российских компаний состоит в том, что МС ИСО 9001:2015 далеко не всегда адекватны российской действительности, а это единственное четкое предложение, которое они имеют. Проблема состоит в том, что, с одной стороны, ООО «ПК Венткомплекс» необходимы серьезные изменения в организационной структуре, общей корпоративной структуре, стиле и методах менеджмента, а с другой – стандарты ИСО весьма консервативны. Использование их для целей обеспечения качества опирается

на принцип «Документируй то, что делаешь, делай то, что задокументировано».

Второй проблемой на пути внедрения стандартов ИСО является невыполнение в России правил Джурана и Деминга, состоящих, по мнению Д. Джурана, в том, что за 85 % проблем качества отвечает система менеджмента, а за 15 % – исполнители. Э. Деминг усилил это правило, подчеркнув, что 96 % проблем качества – это ответственность системы, а лишь 4 % – исполнителей. Тем самым доминирующая ответственность за качество должно возлагаться на систему менеджмента ООО «ПК Венткомплекс» и ее разработчиков, а в России ситуация почти обратная – основная доля несоответствий падает на исполнителей.

Третья проблема состоит в неадекватности культурных основ российской сферы услуг и принципов, заложенных в стандарты ИСО 9001. Культурный базис российских систем менеджмента качества, в том числе и ООО «ПК Венткомплекс» – это репрессивный менеджмент, основанный на поиске виновных, а для успешного внедрения общепризнанных мировых моделей необходимо переходить от менеджмента, основанного на праве силы, к менеджменту, основанному на силе правил.

Концепция TQM имеет в своем составе 20 элементов, которые изначально были разработаны для промышленного сектора производства. Однако они имеют высокую степень универсальности, что позволило нам, проанализировав каждый элемент, определить возможность их применения на ООО «ПК Венткомплекс», при необходимости – с соответствующей адаптацией к специфике услуг. Применимость элементов TQM для предприятия ООО «ПК Венткомплекс» отражена в таблице 6.

Таблица 6
Применимость элементов TQM для ООО «ПК Венткомплекс»

Элементы TQM	Возможность применения элементов TQM
Гарантийное обслуживание	Гарантией на услуги выступает ее соответствие требованиям, установленным СНИПами и ГОСТами.
Координация мероприятий в области	Необходима в деятельности ООО «ПК

качества	Венткомплекс», как и в любом другом производстве.
Внедрение цикла PDCA (plan-do-check-action)	Цикл PDCA является во многом универсальным, и его принципы могут быть применены в исследуемой нами отрасли.
Управление человеческим фактором	Человеческий фактор в любом хозяйствующем субъекте имеет существенное значение, и на ООО «ПК Венткомплекс» в том числе.
Организация работы кружков качества	Не возбраняется и при серьезном подходе может дать положительные результаты.
Повышение квалификации персонала с целью обучения и совершенствования методов обеспечения качества	Очень важный элемент, непременно должен быть осуществлен, поскольку квалификация специалистов имеет решающее значение при оказании услуг.
Ответственность за деятельность в области качества высшего руководящего звена	Непременно необходима для достижения целей принятой на предприятии системы качества.
Разработка политики в области качества в русле общей стратегии развития предприятия, затрагивающей все аспекты административной, хозяйственной и экономической деятельности, а также с учетом работы по разъяснению задач по улучшению качества	Неотъемлемый элемент системы качества услуг на предприятии, для ООО «ПК Венткомплекс» важно акцентировать внимание еще и на научно-исследовательской деятельности.
Участие в мероприятиях по качеству на государственном уровне	Элемент, реализация которого способна дать значительные положительные результаты в форме заимствования опыта, приобретения дополнительных знаний и определения дальнейших стратегических рубежей в области качества.
Воспитание сознательного отношения к повышению качества услуг, развитие и укрепление отношений партнерства, разработка программы участия коллектива в прибыли, совершенствование социальной атмосферы и постоянная информированность служащих	Сознательное отношение к повышению качества услуг важно для любого предприятия, и в том числе ООО «ПК Венткомплекс», как возможность достижения целей системы качества. В отношении целесообразности участия коллектива в прибыли и постоянной информированности служащих решение, как правило, принимает руководитель предприятия.
Формирование культуры качества	Очень важно для создания необходимости всеобщего качества и воспитания целей его повышения как общекорпоративной миссии.
Контроль оказания услуг	Необходим контроль качества оказанной услуги. С одной стороны, контроль осуществляют экспертные комиссии

	соответствующих инстанций, с другой – во избежание осложнений при прохождении экспертизы и несоответствий требованиям, услуги должны тщательно проверяться в организации, их оказывающей.
Входной контроль сырья и материалов	Настоящий элемент может быть применен в производстве в интерпретации как необходимость контроля технологий и методик, используемых при оказании услуг.
Оценка качества услуг	Имеет существенное значение, поскольку качество процесса оказания предопределяет качество услуг.
Контроль качества услуг и процесса ее оказания	Необходим тотальный контроль качества на каждом этапе оказания услуг по всем ее разделам.
Систематизация и анализ информации о качестве	Выполнение этого раздела необходимо для успешного функционирования Системы менеджмента качества предприятия.
Анализ данных о специальных исследованиях в области качества	Очень важен, поскольку результаты такого анализа используются для текущего контроля процесса управления качеством и для достижения стратегии улучшения качества услуг.
Осуществление мероприятий для поддержания рабочего режима контрольной аппаратуры	Данный элемент для применения на предприятии ООО «ПК Венткомплекс» может быть смоделирован как проведение регулярных проверок и аттестаций оборудования, задействованного при оказании услуг.

Для руководства ООО «ПК Венткомплекс» важно приобрести такие трудовые ресурсы, с помощью которых можно достичь эффективной деятельности организации. Поэтому при приеме на работу руководство ООО «ПК Венткомплекс» в первую очередь должно оценивать уровень трудового потенциала будущего работника. Трудовой потенциал человека складывается из шести основных элементов, оценить которые можно с помощью системы качественных показателей:

1) уровень знаний, определяемый в каждом конкретном случае, степенью соответствия уровня образования, уровня квалификации,

требованиям рабочего места;

2) уровень умений, который определяется степенью формирования этого качества в процессе практической подготовки специалиста при производстве услуг;

3) уровень физического здоровья, характеризуемый степенью соответствия уровня здоровья, будущего работника требованиям рабочего места;

4) уровень психологического здоровья личности, оцениваемый степенью соответствия типа личности, темперамента и интеллекта молодого специалиста требованиям рабочего места;

5) наличие нравственных качеств, к которым относятся, в том числе, такие качества, как отзывчивость, способность воспринимать критику, доброжелательность, внимательность, преданность, культурность, порядочность, честность, скромность, справедливость и т.д.;

6) наличие деловых качеств, оцениваемых степенью проявления, в том числе, таких качеств, как дисциплинированность, самостоятельность, пунктуальность, трудолюбие, хозяйственность, коммуникабельность, исполнительность, умение доводить начатое дело до конца, настойчивость, целеустремленность, умение слушать людей и т.д.

Важным моментом при обеспечении повышения качества услуг является профессионализм рабочих. Поэтому важно повышать квалификации производственного персонала. Работа по обучению персонала для большинства предприятий в настоящее время приобретает особое значение. Это связано с тем, что работа в условиях рынка предъявляет высокие требования к уровню квалификации персонала, знаниям и навыкам сотрудников. Те знания и навыки, которые помогали персоналу успешно работать вчера, сегодня теряют свою действенность, а завтра станут вообще неактуальными. Очень быстро изменяются как внешние условия (экономическая политика государства, законодательство и система налогообложения, появляются новые конкуренты и т.п.) так и внутренние условия функционирования предприятий (их

реструктуризация, технологические изменения и др.), что объективно ставит большинство компаний перед необходимостью подготовки персонала к сегодняшним и завтрашним изменениям.

На любом предприятии, в любой организации должна быть сформирована такая система подготовки, переподготовки и повышения квалификации кадров, которая обеспечила бы ему высокую эффективность работы, конкурентоспособность и устойчивость положения на рынке. Таким образом, сущность новых требований к подготовке кадров состоит в создании условий для осуществления эффективной деятельности в обстановке изменения содержания труда и необходимости постоянного обновления знаний.

Важным моментом является премирование рабочих, производящих услуги. Перечень премируемых работников ООО «ПК Венткомплекс» и конкретные размеры отчислений на премирование от стоимости услуг ООО «ПК Венткомплекс» устанавливаются руководителем предприятия по согласованию с комитетом профсоюза. При этом размер премий может быть увеличен только за счет качества услуг ООО «ПК Венткомплекс», а не повышения цен на них. Следует подчеркнуть, что закупочные цены, выражающие коллективную заинтересованность работников ООО «ПК Венткомплекс», выполняет свою стимулирующую роль в том случае, если часть прибыли от реализации качественной услуги будет выделена на премирование непосредственных производителей услуг. Но ни одно типовое Положение о премировании ООО «ПК Венткомплекс» не содержит исчерпывающих мер по премированию рабочих за качество услуг, так как нельзя предусмотреть всех условий оказания и возможностей отдельного предприятия.

Можно порекомендовать ООО «ПК Венткомплекс» установить премии:

- специалистам ООО «ПК Венткомплекс» за качественное и своевременное выполнение работ в размере 20% месячной заработной платы;
- управляющим отделений за повышение качества услуг ООО «ПК Венткомплекс» по сравнению с этим же периодом прошлого года в целом по

предприятию за счет фонда материального поощрения выплачивать 5 % месячного оклада, что не предусмотрено на рассматриваемом предприятии.

Универсальных правил разработки системы стимулирования, конечно, не существует, но есть некоторые определенные подходы, учет которых позволит сделать ее наиболее оптимальным.

Многочисленное исследование показывает, что порог чувствительности для стимулирующих выплат равен 10%, поэтому показатели, оцененные менее чем в 10% премиальных выплат, неэффективны для стимулирования. В определенных условиях можно наблюдать даже обратный эффект.

На ООО «ПК Венткомплекс» необходимо ввести более жесткий учет качества оказываемых услуг. Т.е. специалист смены должен кроме записи выполняемых работ ставить определенные баллы (коэффициенты качества).

При хорошем выполнении каждого вида работ коэффициент качества равен 3, удовлетворительном – 2 и неудовлетворительном – 1.

Ежемесячный расчет премий каждому рабочему ООО «ПК Венткомплекс» необходимо производить пропорционально количеству набранных баллов по формуле:

$$D_1 = \frac{D}{B} * B_1, \quad (3)$$

где D_1 – доплата каждому рабочему, руб.; D – размер доплат всем рабочим, руб.; B - сумма баллов, набранных всеми рабочими; B_1 - сумма баллов, набранных каждым рабочим.

Расходы на создание системы премирования будут включать в себя:

- затраты на разработку;
- материальные затраты;
- затраты рабочего времени на обработку полученных данных

Также в ООО «ПК Венткомплекс» необходимо проводить

своевременный анализ оказываемых услуг, для выявления следующих тенденций:

- выявление и определение плюсов и минусов в качестве;
- улучшение качества услуг ООО «ПК Венткомплекс»;
- прогнозирование изменения предъявляемых требований к качеству услуг, а также своевременная реакция на эти тенденции;
- выявление услуг несоответствующих требованиям качества.

В связи с этим в ООО «ПК Венткомплекс» возникает необходимость в специалисте, который бы этим всем и занимался. Им станет управляющий по развитию качества.

Управляющий назначается на должность, переводится или освобождается от занимаемой должности приказом директора по представлению начальника отдела технического контроля в соответствии с действующим законодательством.

Основной задачей управляющего является организация и обеспечение качественного выполнения порученных объемов работ в установленные сроки, соблюдение безопасности их выполнения при наименьших трудовых и материальных затратах. На должность управляющего назначается лицо, имеющее высшее экономическое образование и стаж работы по специальности не менее 3 лет, а также иметь образование по специальности.

Управляющий должен знать:

- Технические характеристики, оказываемых услуг.
- Основы экономики, организации процесса оказания услуг, технико-экономическое и производственное планирование, методы хозяйственного расчета.
- Основы трудового законодательства и правила внутреннего трудового распорядка.
- Опыт передовых отечественных и зарубежных предприятий в области оказания услуг.

Управляющий должен проходить не реже 1 раза в год периодическую аттестацию.

Управляющий, исполняя свои прямые функции, обязан:

- Производить анализ качества услуг с целью выявления направлений по его совершенствованию;
- Производить разработку рекомендаций по изменению качества услуг;
- Осуществлять изучение качества услуг основных конкурентов;
- Своевременно составлять и передавать руководству отчетную документацию о проделанной работе.
- Обеспечивать сохранность имущества, хозяйственного инвентаря и служебных помещений;
- Обеспечивать сохранность коммерческой тайны Общества.

Управляющий имеет право:

- Требовать предоставления необходимых документов и сведений для выполнения служебных обязанностей, в объемах и сроки, предусмотренными действующими на предприятии нормативными документами.
- Вносить предложения и участвовать в разработке мероприятий, направленных на выполнение основных задач, повышении производительности труда, снижении стоимости услуг, повышении качества и улучшения условий труда.
- Требовать своевременного обеспечения его деятельности материалами, инструментами, оснасткой, технической и экономической документацией.
- В установленном порядке обжаловать неправильные по отношению к нему решения или действия.

Управляющий будет входить в отдел управления качеством в ООО «ПК Венткомплекс» и будет непосредственно отвечать за качество оказываемых

предприятием услуг.

Введение управляющего по развитию качества позволит разгрузить других работников отдела управления качеством, которые занимаются теми или иными аспектами качества.

Кроме того, за счет того, что произойдет разгрузка других работников отдела управления качеством за счет переноса обязанностей по разработке качества предприятия ООО «ПК Венткомплекс» на управляющего по развитию качества, можно произвести перегруппировку выполняемых обязанностей. Это позволит:

- произвести рациональное разделение труда;
- закрепить за каждым отдельным работником определенные полномочия и обязанности, что позволит своевременно найти, в случае, какой-либо неудачи найти виновника и наказать его.

Таким образом, в качестве направлений повышения уровня организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс», в связи с выявленными в процессе анализа недостатками, предлагаем ООО ПК «ВентКомплекс» совершенствование системы менеджмента качества (СМК) на предприятии: применение TQM-подхода; повышение квалификации рабочих; совершенствование системы премирования; введение должности управляющего по развитию качества услуг.

3.2. Оценка эффективности предложенных мероприятий по повышению уровня организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс»

Проведем оценку эффективности предложенных мероприятий по повышению уровня организации процессов оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс».

Чтобы оценить эффективность внедрения мероприятий по повышению уровня организации процессов оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс» необходимо провести повторную оценку качества оказываемых услуг, а также

выявить изменение финансовых показателей деятельности ООО «ПК Венткомплекс» после внедрения мероприятий.

Оценим повторно эффективность работы системы организации процессов оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс» с помощью анализа динамики уровня качества оцениваемых услуг по методике КУБОКАЧУС после внедрения мероприятий.

Результаты расчета обобщающего индекса качества услуг ООО «ПК Венткомплекс» после внедрения мероприятий представлены в таблице 7.

Таблица 7

Качество оказываемых услуг ООО «ПК Венткомплекс» после внедрения мероприятий

Абсолютная оценка качества услуг (в соответствии с расчетным значением обобщающего индекса качества услуг)		Относительная оценка (в сравнении с конкурентами)	
Диапазон индекса качества	Градации абсолютной оценки качества услуг	Значение индекса качества в сравнении с «внешней средой»	Рейтинг поставщика услуг
Конец 2018 года	0,61	удовлетворительная	средний
Прогноз (после внедрения)	0,91	нормальная	лидер
Изменение	+0,31	рост	-

Анализ, проведенный выше, свидетельствует об эффективности предложенных мероприятий, так как наблюдается повышение качества оказываемых услуг ООО «ПК Венткомплекс» после внедрения мероприятий на 0,31 пункта до уровня «нормально» в сравнении с показателем до мероприятий. Также после внедрения мероприятий выросло и значение индекса качества услуг в сравнении с «внешней средой» до +0,2 пункта, и компания может повысить свой рейтинг поставщика услуг с «средний» на «лидер», что говорит об эффективности предложенных мероприятий.

Также рассчитаем эффект от предложенных мероприятий на исследуемом предприятии в денежном выражении. Способ его расчета приведем в таблице 8.

Таблица 8

Расчет экономической эффективности от внедрения мероприятий на исследуемом предприятии

Эффект	Способ расчета
Экономический	$\mathcal{E}_{рп} = \mathcal{E}_1 + \mathcal{E}_2 + \mathcal{E}_3 \quad (4),$ <p>где $\mathcal{E}_{рп}$ – %, на который произойдет увел. спроса на ряд предлагаемых услуг; \mathcal{E}_1 – % продаж, идущий от прямых продаж (40%, по данным маркетинговых исследований), \mathcal{E}_2 – % продаж от рекламы (10% по данным маркетинговых исследований), \mathcal{E}_3 – % продаж от маркетинговых мероприятий (7%, по данным маркетинговых исследований).</p> $\mathcal{E}_м = \mathcal{E}_{рп} * В \quad (5),$ <p>где $\mathcal{E}_м$ – число, на которое вырастет выручка после мероприятий; $\mathcal{E}_{рп}$ – %, на который произойдет увел. спроса на предлагаемые услуги; $В$ – выручка до внедрения мероприятий.</p> $\mathcal{E}_{общ} = \mathcal{E}_м - \mathcal{З} \quad (6);$ <p>где $\mathcal{E}_{общ}$ – общ. эконом. эффект, учитывая затраты; $\mathcal{E}_м$ – число (тыс. руб.) на которое возрастет выручка после мероприятий (разница выручки до и после мероприятий); $\mathcal{З}$ – затраты на внедрение мероприятий.</p>

Рассчитаем процент возможного роста выручки на исследуемом предприятии ООО «ПК Венткомплекс» после внедрения мероприятия по формуле 4:

$$\mathcal{E}_{рп} = (40+10+7) / 3 = 19\%$$

Итак, процент возможного увеличения выручки ООО «ПК Венткомплекс» составит 19%.

По формуле 5 рассчитаем выручку ООО «ПК Венткомплекс» после мероприятий:

$$\mathcal{E}_м = 19\% * 126,88 \text{ тыс. руб.} = 24,10 \text{ тыс. руб.}$$

То есть, если до внедрения мероприятий показатели выручки ООО «ПК

Венткомплекс» составляли 126,88 тыс. руб., то теперь они могут вырасти на 19%. То есть на 24,10 тыс. руб. и составит 150,98 тыс. руб.

Затраты на внедрение мероприятий в ООО «ПК Венткомплекс» составят 10% от суммы, на которую произойдет увеличение выручки, то есть на 2,41 тыс. руб.

С учетом затрат на внедрение мероприятий в ООО «ПК Венткомплекс» посчитаем экономическую эффективность от внедрения мероприятия с учетом затрат по формуле 6:

$$\text{Эобщ} = 24,10 \text{ тыс. руб.} - 2,4 \text{ тыс. руб.} = 21,7 \text{ тыс. руб.}$$

Следовательно, с учетом затрат после внедрения в мероприятий в ООО «ПК Венткомплекс» мероприятий по улучшению системы организации процессов оказания услуг выручка предприятия увеличится на 21,7 тыс. руб.

Таким образом, предложенные мероприятия являются эффективными. После их внедрения произойдет повышение качества оказываемых услуг ООО «ПК Венткомплекс» после внедрения мероприятий на 0,3 пункта до уровня «нормально» в сравнении с показателем до мероприятий. Также после внедрения мероприятий в бизнесе и значение индекса качества услуг в сравнении с «внешней средой» до +0,2 пункта, и компания может повысить свой рейтинг поставщика услуг с «средний» на «лидер», что говорит об эффективности предложенных мероприятий. Следовательно, повысится и выручка компании. С учетом затрат после внедрения в мероприятий в ООО «ПК Венткомплекс» мероприятий по улучшению системы организации процессов оказания услуг выручка предприятия увеличится на 21,7 тыс. руб.

Заключение

ООО «ПК Венткомплекс» является официальным лицензированным представителем крупных производственных предприятий Удмуртской Республики, Пермского края и Свердловской области по комплексному оснащению вентиляционно-отопительным оборудованием. ООО ПК «Венткомплекс» имеет огромный опыт работы в области вентиляции и выполняет весь комплекс работ по проектированию, поставке, монтажу и гарантийному обслуживанию систем вентиляции и кондиционирования воздуха в бытовых, офисных и промышленных помещениях. ООО «ПК Венткомплекс» действует с 2002-2018 года.

Положение на рынке стабильное, однако наблюдается ухудшение финансовых результатов деятельности компании в течении последующего периода. Так, в конце 2018 года в сравнении с началом отчетного периода произошло снижение выручки на предприятии ООО ПК «Венткомплекс» на 151,685 тыс. рублей или на 61,64%, и она составила 126,88 тыс. руб. Показатель валовой прибыли компании составил в конце 2018-го года 120,88 тыс. рублей, что на 117,015 или на 49,2% меньше, чем в начале 2018-го года. Показатель чистой прибыли в конце 2018-го года упал на 166,47 тыс. рублей или на 82,4% из-за снижения выручки от продаж - это отрицательный момент в развитии организации. Отметим, что показатель темпа роста выручки меньше, чем показатель темпа роста себестоимости, что может свидетельствовать о нерациональном и неэффективном использовании финансового и трудового потенциала компании. В качестве положительного момента можно отметить снижение себестоимости услуг ООО ПК «Венткомплекс» в конце 2018 года на 36,07 тыс. руб. или на 88,7%.

По результатам анализа процесса оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс» выявлен ряд недостатков, требующих устранения. Одним из важнейших приоритетов деятельности ООО «ПК Венткомплекс» является обеспечение показателей качества и безопасности оказываемых услуг. Обеспечением организации процесса оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс» занимаются сотрудники отдела по управлению качеством.

В структуру отдела управления качеством ООО «ПК Венткомплекс» входит начальник отдела, который назначается на должность и освобождается от занимаемой должности приказом директора компании ООО «ПК Венткомплекс», инженер по качеству, ведущий инженер по стандартизации и сертификации.

Специалисты предприятия ООО «ПК Венткомплекс» постоянно работают над улучшением качества оказываемых услуг и повышением их конкурентоспособности, расширением ассортимента, формированием фирменного стиля предприятия.

Были сделаны выводы, что система организации процессов оказания услуг в ООО «ПК Венткомплекс» работает удовлетворительно. Случаев оказания несоответствующих услуг ООО «ПК Венткомплекс» не было выявлено.

Отсутствуют претензии от потребителей, что свидетельствует о достаточном качестве услуг ООО «ПК Венткомплекс».

Также эффективность работы системы организации процессов оказания услуг в компании ООО «ПК Венткомплекс» и была оценена с помощью анализа динамики уровня качества оцениваемых услуг по методике КУБОКАЧУС.

По результатам данного анализа выявлено понижение качества оказываемых услуг ООО «ПК Венткомплекс» в конце 2018 года на 0,21 пункт до уровня «удовлетворительно» в сравнении с началом 2018 года. Следовательно, на ООО «ПК Венткомплекс» существуют проблемы с процессом организации оказания услуг.

С целью повышения уровня организации процессов оказания услуг в

ООО ПК «ВентКомплекс», в связи с выявленными в процессе анализа недостатками, предлагаем ООО ПК «ВентКомплекс» совершенствование системы менеджмента качества (СМК) на предприятии. Предприятие должно разработать, задокументировать, внедрить СМК услуг, постоянно повышая ее результативность. Для этого необходимо выделить все процессы системы, определить их последовательность, разработать критерии и методы для оценки результативности и управления процессами, обеспечить ресурсами и информацией, проводить мониторинг и анализ процессов, принимать меры для постоянного совершенствования процессов. Именно с помощью сети процессов предприятие создает, улучшает и обеспечивает качество своих услуг. Для эффективного функционирования СМК необходимо обеспечить координацию и совместимость составляющих ее процессов, а также четко определить их взаимодействие.

В качестве направлений повышения уровня организации процессов оказания услуг в ООО ПК «ВентКомплекс», в связи с выявленными в процессе анализа недостатками, предлагаем ООО ПК «ВентКомплекс» совершенствование системы менеджмента качества (СМК) на предприятии: применение TQM-подхода; повышение квалификации рабочих; совершенствование системы премирования; введение должности управляющего по развитию качества услуг.

Предложенные мероприятия являются эффективными. После их внедрения произойдет повышение качества оказываемых услуг ООО «ПК Венткомплекс» после внедрения мероприятий на 0,31 пункта до уровня «нормально» в сравнении с показателем до мероприятий. Также после внедрения мероприятий выросло и значение индекса качества услуг в сравнении с «внешней средой» до +0,2 пункта, и компания может повысить свой рейтинг поставщика услуг с «средний» на «лидер», что говорит об эффективности предложенных мероприятий. Следовательно, повысится и выручка компании. С учетом затрат после внедрения мероприятий в ООО «ПК Венткомплекс» мероприятий по улучшению системы организации

процессов оказания услуг выручка предприятия увеличится на 21,7 тыс. руб.

Цель работы достигнута. Задачи решены.

Список использованной литературы

Нормативно-правовые документы

1. Налоговый кодекс РФ. Часть 1 от 31.07.1998 г. № 146-ФЗ (в редакции от 30.12.2006 г. № 268-ФЗ), Часть 2 от 05.08.2000 г. № 117-ФЗ (в редакции от 30.12.2006 г. № 268-ФЗ) / Консультант Плюс, 2019.

2. Гражданский кодекс РФ. Часть 1 от 30.11.1994. № 51-ФЗ (ред. от 18.07.2019) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.10.2019), Часть 2 от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 18.03.2019 с изм. от 03.07.2019), Часть 3 от 26.11.2001 № 146-ФЗ (ред. от 18.03.2019), Часть 4 от 18.12.2006 № 230-ФЗ (ред. от 18.07.2019) / Консультант Плюс, 2019.

3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.07.2019) «О защите прав потребителей». Статья 4. Качество товара (работы, услуги) / Консультант Плюс, 2019.

Монографии, учебники, учебные пособия

4. Агафонов, В.А. Стратегический менеджмент. Модели и процедуры: Монография / В.А. Агафонов. - М.: Инфра-М, 2019. - 350 с.

5. Акмаева, Р.И. Стратегический менеджмент / Р.И. Акмаева. - М.: Русайнс, 2016. - 189 с.

6. Антонова, И.И. Всеобщее управление качеством. Основоположники

всеобщего менеджмента качества / И.И. Антонова, В.А. Смирнов, С.А. Антонов. - М.: Русайнс, 2016. - 16 с.

7. Балаева, О.Н. Управление организациями сферы услуг: Учебное пособие / О.Н. Балаева, М.Д. Предводителява. - М.: ИД ГУ ВШЭ, 2014. - 155 с.

8. Балашов, А.П. Основы менеджмента: Учебное пособие / А. П. Балашов. - М.: Вузовский учебник, 2019. - 112 с.

9. Бараненко, С.П. Стратегический менеджмент. / С.П. Бараненко. - М.: Центрполиграф, 2019. - 480 с.

10. Баринов, В.А. Стратегический менеджмент: Уч. / В.А. Баринов, В. Л. Харченко. - М.: Инфра-М, 2017. - 289 с.

11. Басовский, Л.Е. Стратегический менеджмент: Уч. / Л.Е. Басовский и др. - М.: Инфра-М, 2018. - 80 с.

12. Бланк, И.А. Основы финансового менеджмента. В 2 т. / И.А. Бланк. - М.: Омега-Л, 2019. - 128 с.

13. Вдовин, С.М. Система менеджмента качества организации: Учебное пособие / С.М. Вдовин, Т.А. Салимова, Л.И. Бирюкова. - М.: Инфра-М, 2018. - 224 с.

14. Веселков, С.Н. Стратегический менеджмент. Успешное управление бизнесом в России: Учебно-практическое пособие / С.Н. Веселков, Ю.А. Цыпкин. - М.: Юнити, 2019. - 606 с.

15. Веснин, В.Р. Основы менеджмента: Учебник / В.Р. Веснин. - М.: Проспект, 2016. - 320 с.

16. Волкогонова, О.Д. Стратегический менеджмент: Учебник / О.Д. Волкогонова, А.Т. Зуб. - М.: Форум, 2016. - 240 с.

17. Володина, О.А. Стратегический и инновационный менеджмент: Учебное пособие / О.А. Володина. - М.: Academia, 2019. - 446 с.

18. Гродзенский, С. Менеджмент качества: Учебное пособие / С. Гродзенский. - М.: Проспект, 2019. - 200 с.

19. Гуськов, Ю.В. Стратегический менеджмент: Учебное пособие / Ю.В. Гуськов. - М.: Альфа-М, 2019. - 448 с.

20. Данилова-Волковская, Г.М. Менеджмент качества выполнения работ, услуг и сервиса (для бакалавров) / Г.М. Данилова-Волковская, Г.И. Молчанов. - М.: КноРус, 2019. - 256 с.
21. Дашков, Л.П. Организация и управление коммерческой деятельностью: Учебник для бакалавров / Л.П. Дашков, О.В. Памбухчиянц. - М.: Дашков и К, 2016. - 400 с.
22. Дремина, М.А. Проектный подход к разработке и внедрению систем менеджмента качества: Монография / М.А. Дремина, В.А. Копнов, А.А. Станкин. - СПб.: Лань, 2015. - 304 с.
23. Егоршин, А.П. Основы менеджмента: Учебник / А.П. Егоршин. - М.: Инфра-М, 2018. - 288 с.
24. Зуб, А.Т. Управление стратегическими изменениями в организациях: Учебник / А.Т. Зуб. - М.: Форум, 2018. - 224 с.
25. Мазурин, Э.Б. Экономика, организация и управление предприятием: учебник / Э.Б. Мазурин. - М.: Academia, 2019. - 253 с.
26. Мескон, Основы менеджмента / Мескон и др. - М.: Диалектика, 2019. - 512 с.
27. Минько, Э.В. Менеджмент качества: Учебное пособие / Э.В. Минько. - СПб.: Питер, 2017. - 464 с.
28. Назимко, В.К. Основы менеджмента: Учебно-методическое пособие / В.К. Назимко, Е.В. Кудинова. - Рн/Д: Феникс, 2018. - 144 с.
29. Плахова, Л.В. Основы менеджмента: Учебное пособие / Л.В. Плахова, Т.М. Анурина, С.А. Легостаева. - М.: КноРус, 2017. - 204 с.
30. Пустынникова, Е.В. Основы менеджмента: учебное пособие / Е.В. Пустынникова. - М.: КноРус, 2018. - 112 с.
31. Секерин, В.Д. Сфера услуг. Экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум / В.Д. Секерин. - М.: КноРус, 2014. - 424 с.
32. Серенков, П.С. Методы менеджмента качества. Методология управления риском стандартизации / П.С. Серенков, В.Л. Гуревич, В.М. Романчук. - М.: Инфра-М, 2018. - 149 с.

33. Хижняк, А.Н. Основы эффективного менеджмента: Учебное пособие / А.Н. Хижняк, И.Е. Светлов. - М.: Инфра-М, 2019. - 160 с.

34. Шмелева, А.Н. Оценка эффективности менеджмента и систем менеджмента качества / А.Н. Шмелева, Р.М. Нижегородцев. - М.: Русайнс, 2015. - 320 с.

Периодические издания

35. Беляева О.С. Услуга как ключевое понятие рыночных отношений // Формирование гуманитарной среды в вузе: инновационные образовательные технологии. Компетентностный подход. - 2015. - Т. 1. - С. 57-59.

36. Кисин, В.А., Фомин, А.А. О содержании понятий «качество» и «услуга» /В.А. Кисин, А.А. Фомин // В сборнике: Менеджмент XXI века: управление экономикой знаний сборник научных статей по материалам XIV Международной научно-практической конференции. Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, Институт экономики и управления. - 2014. - С. 37-40.

37. Косенко В.А. О соотношении понятий «сервис» и «услуга» // Евразийское Научное Объединение. - 2015. - Т. 1. - № 2 (2). - С. 113-115.

38. Тетенькина, О.Л. Услуга как экономическая категория: понятие и специфические особенности / О.Л. Тетенькина // В сборнике: Общество, наука, инновации. - 2014. - С. 683-687.

39. Швец Ю.Ю. Понятие услуг и необходимость разработки их новых видов в рыночных условиях // В сборнике: Актуальные проблемы и перспективы институциональных изменений в современной экономике материалы Международной заочной научно-практической конференции. - 2015. - С. 450-458.

Электронные ресурсы

40. Егорихина М.С., Шамин Е.А. Теоретические подходы к

определению сущности понятия «сферы услуг» ее состояние в современных экономических условиях // Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». - URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-podhody-k-opredeleniyu-suschnosti-ponyatiya-sfery-uslug-ee-sostoyanie-v-sovremennyh-ekonomicheskikh-usloviyah>

Приложения

Приложение 1

Бухгалтерский баланс
на 31 декабря 2018 г.

Организация	Общество с ограниченной ответственностью ПК "ВентКомплекс"	Форма по ОКУД	0710001		
Идентификационный номер налогоплательщика		дата (число, месяц, год)	31	12	2018
Вид экономической деятельности	Торговля оптовая прочими машинами и оборудованием	по ОКПО	25304988		
Организационно-правовая форма / форма собственности	Общество с ограниченной ответственностью / Частная собственность	ИНН	1837017925		
Единица измерения: тыс. рублей		по ОКВЭД	46.69		
Местонахождение (адрес)	427629, Удмуртская республика, г. Глазов, ул. Куйбышева, 77, строение 1, кабинет 111	по ОКФС	12300	16	
		по ОКЕИ	384		

Пояснения	Наименование показателя	Код	На 31 декабря 2018 г.	На 1 марта 2018 г.
	АКТИВ			
	I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ			
	Нематериальные активы	1110	0	0
	Результаты исследований и разработок	1120	0	0
	Нематериальные поисковые активы	1130	0	0
	Материальные поисковые активы	1140	0	0
	Основные средства	1150	16800	16718
	Доходные вложения в материальные ценности	1160	0	0
	Финансовые вложения	1170	0	0
	Отложенные налоговые активы	1180	0	0
	Прочие внеоборотные активы	1190	17122	6526
	Итого по разделу I	1100	33922	23244
	II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ			
	Запасы	1210	12054	5266
	Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям	1220	0	0
	Дебиторская задолженность	1230	8653	9081
	Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов)	1240	9970	288
	Денежные средства и денежные эквиваленты	1250	18714	18525
	Прочие оборотные активы	1260	11576	11243
	Итого по разделу II	1200	60967	44403
	БАЛАНС	1600	94889	67647

Пояснения	Наименование показателя	Код	На 31 декабря 2018 г.	На 1 марта 2018 г.
	ПАССИВ			
	III. КАПИТАЛ И РЕЗЕРВЫ			
	Уставный капитал (складочный капитал, уставный фонд, вклады товарищей)	1310	9954	9455
	Собственные акции, выкупленные у акционеров	1320	0	0
	Переоценка внеоборотных активов	1340	0	0
	Добавочный капитал (без переоценки)	1350	0	0
	Резервный капитал	1360	0	0
	Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)	1370	0	0
	Итого по разделу III	1300	9954	9455
	IV. ДОЛГОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
	Заемные средства	1410	69256	52967
	Отложенные налоговые обязательства	1420	0	0
	Оценочные обязательства	1430	0	0
	Прочие обязательства	1450	0	0
	Итого по разделу IV	1400	69256	52967
	V. КРАТКОСРОЧНЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
	Заемные средства	1510	1500	0
	Кредиторская задолженность	1520	14179	5225
	Доходы будущих периодов	1530	0	0
	Оценочные обязательства	1540	0	0
	Прочие обязательства	1550	0	0
	Итого по разделу V	1500	15679	5225
	БАЛАНС	1700	94889	67647

Приложение 2

(в ред. Приказов Минфина России
от 06.04.2015 № 57н, от 06.03.2018 № 41н,
от 19.04.2019 № 61н)

**Отчет о финансовых результатах
на 31 декабря 2018 г.**

		Коды		
		Форма по ОКУД 0710002		
		Дата (число, месяц, год) 31 12 18		
Организация	ООО ПК «ВентКомплекс»	по ОКПО 25304988		
Идентификационный номер налогоплательщика		ИНН 1837017925		
Вид экономической деятельности	Торговля оптовая прочими машинами и оборудованием	ОКВЭД 2 46.69		
Организационно-правовая форма/форма собственности	Общество с ограниченной ответственностью	12300 18		
Единица измерения: тыс. руб.		по ОКЕИ 384		

Пояснения ¹	Наименование показателя ²	На 31 декабря 2018 г. ³	На 1 марта 2018 г. ⁴
	Выручка ⁵	128,88	278,565
	Себестоимость продаж	(4,8)	(40,67)
	Валовая прибыль (убыток)	120,88	237,895
	Коммерческие расходы	(9,2)	(8,134)
	Управленческие расходы	(33,4)	(41,785)
	Прибыль (убыток) от продаж	78,28	187,97
	Доходы от участия в других организациях	63,730	64,148
	Проценты к получению	0	0
	Проценты к уплате	(19,7)	(36,04)
	Прочие доходы	187,9	1084,02
	Прочие расходы	(170,12)	(174,328)
	Прибыль (убыток) до налогообложения	120,88	237,895
	Текущий налог на прибыль в т.ч. постоянные налоговые обязательства (активы)	(18,2)	(35,68)
	Изменение отложенных налоговых обязательств	0	0
	Изменение отложенных налоговых активов	0	0
	Прочее	0	0
	Чистая прибыль (убыток)	35,68	202,15

Пояснения ¹	Наименование показателя ²	На <u>31 декабря</u> <u>20 18</u> г. ³	На <u>1 марта</u> <u>20 18</u> г. ⁴
	Результат от переоценки внеоборотных активов, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода	0	0
	Результат от прочих операций, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода	0	0
	Совокупный финансовый результат периода ⁶	35,68	202,15

otvety-synergy.ru
info@otvety-synergy.ru