

**Негосударственная автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Институт мировых цивилизаций»
(НАНО ВО ИМЦ)**

Дирекция инновационных образовательных программ и технологий обучения
ДИОПиТО
Департамент инновационных программ обучения
ДИПО

Направление подготовки Менеджмент

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ
(БАКАЛАВРСКАЯ) РАБОТА**

Тема: «Совершенствование управления качеством услуг на примере организации ООО ТК
"Отра-Альфа"»

Выполнила
Руководитель:

2017

ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

Объект исследования - компания ООО «ОТРА-Альфа».

Предмет исследования - механизм управления качеством услуг в корпоративном такси.

Цель исследования: Совершенствование управления качеством услуг в корпоративном такси.

Задачи:

- выделить особенности и механизмы использования менеджмента качества;
- выделить понятие услуги;
- рассмотреть оценку уровня качества услуг;
- выделить факторы, влияющие на повышение качества предоставляемых услуг;
- провести анализ деятельности ООО «ОТРА-Альфа»;
- проанализировать финансовое состояние предприятия;
- провести оценку качества предоставляемых услуг;
- разработать мероприятия по улучшению качества услуг, оказываемых ООО «ОТРА-АЛЬФА» и обосновать их эффективность.



КАЧЕСТВО УСЛУГ

- Качество продукции или услуги – это важнейшая экономическая категория, которая является:
 - мерой удовлетворения потребностей;
 - важнейшим свойством товара или услуги, без которого невозможно получить признание потребителей;
 - определителем уровня показателей деятельности предприятия: себестоимости, прибыли, рентабельности, цены, конкурентоспособности продукции и предприятия.

Повышение качество услуги одинаково важно, как на микро - (уровне предприятия), так и на макроуровне (уровне национальной экономики).

ООО «ОТРА-АЛЬФА»

Компания ООО «ОТРА-Альфа» работает на рынке автотранспортных услуг с февраля 1993 года. И является лидером.

Основные виды деятельности компании



1 деятельность такси;

2 перевозки автомобильным (автобусным) пассажирским транспортом в междугородном сообщении по расписанию;

3 деятельность автомобильного грузового транспорта и услуги по перевозкам;

4 деятельность вспомогательная прочая, связанная с перевозками.

ДИНАМИКА РЕЗУЛЬТАТОВ ФИНАНСОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «ОТРА-АЛЬФА» ЗА 2014 – 2016ГГ.

Показатели	Значение показателей по периодам			Горизонтальный анализ		Трендовый анализ	
				изменения, в %		изменения, в %	
	2014 г.	2015 г.	2016 г.	15/14	16/15	15/14	16/14
Объем реализации, тыс.руб.	41251	68619	88006	166,3	128,2	166,3	213,3
Себестоимость продаж	39852	66781	83870	167,5	210,5	167,5	210,5
Валовая прибыль, тыс.руб.	1399	1838	4136	131,4	295,6	131,4	295,6
Чистая прибыль, тыс.руб.	268	1403	917	523,5	65,4	523,5	342,2

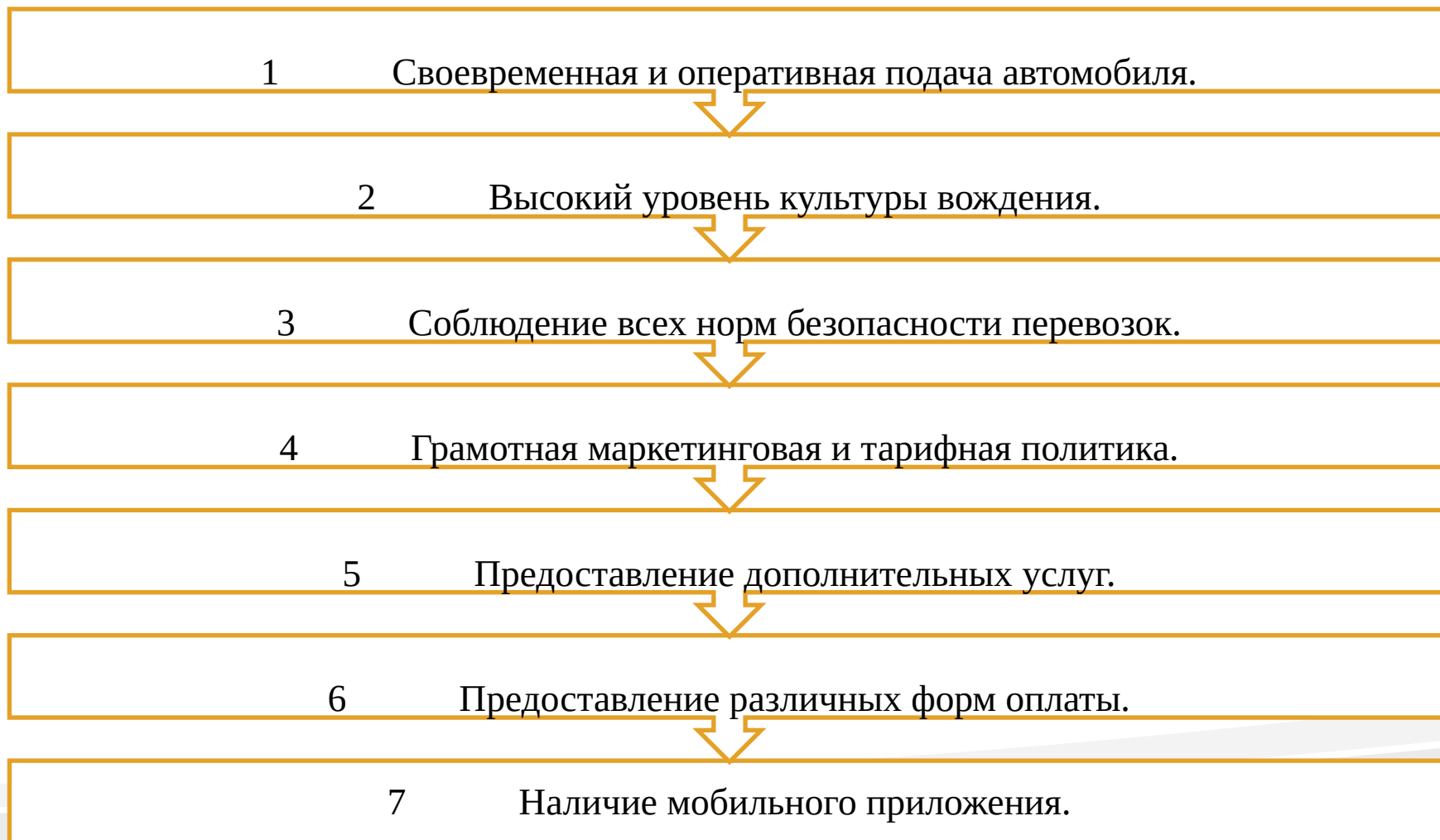
АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Название компании	Преимущества	Недостатки
«IBF-Motors»	- известность - возможность заказа через сайт и через приложение - скидка за вызов с сайта или через приложение - водители в униформе - скидочные карты для постоянных клиентов - разные типы автомобилей - наличный и безналичный расчет - узнаваемость на улице – единый серый цвет машин	- иногда более высокая цена - небольшой спектр дополнительных услуг
«TK956»	- известность - удобная форма расчета и заказа на сайте - скидка при заказе онлайн - нестандартные дополнительные услуги (например, молчаливый водитель) - разные типы автомобилей - бесплатный wi-fi - брендированные автомобили, есть возможность заказа небрендированный автомобиль - этичность компании - вкладываются в благотворительность - возможность заказа с сайта и через смс	- несвоевременная подача автомобиля - водители плохо знают город

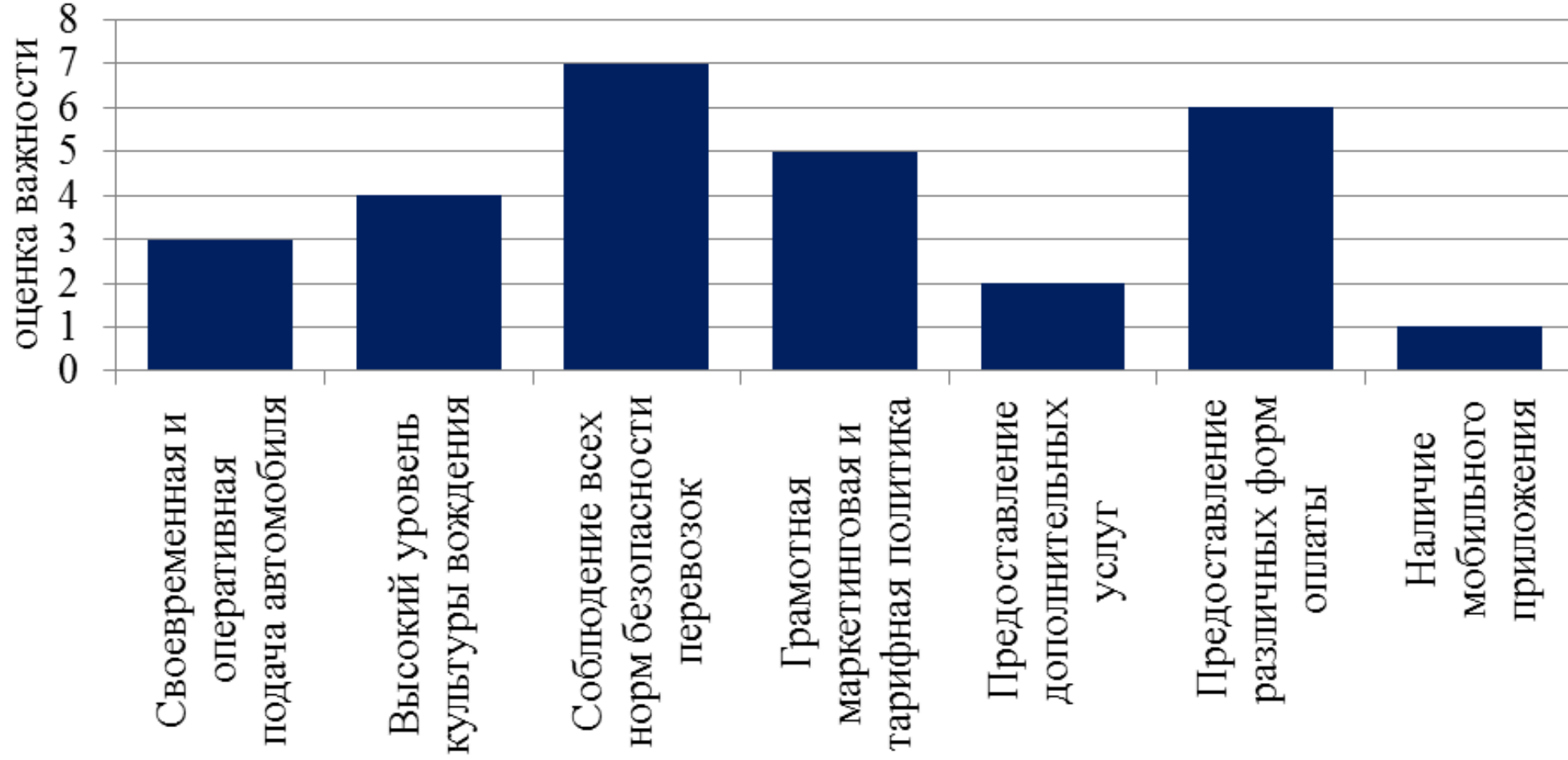
АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Название компании	Преимущества	Недостатки
«НОВОЕ ЖЕЛТОЕ ТАКСИ»	- крупный автопарк. - яркое, узнаваемое брендрование. - короткий номер для заказа такси - известность. - удобная форма расчета и заказа на сайте - скидка при заказе с сайта и из приложения - скидка за поездки ночью - дисконтные карты для постоянных клиентов. - бонусная программа для постоянных клиентов. - брендированные автомобили - оперативная и своевременная подача автомобиля. - бесплатные зарядные устройства для гаджетов.	- нестабильно работающее МП
«Мартекс»	- форма расчета и заказа на сайте - скидка за онлайн заказ и ночные поездки - дисконтные карты для постоянных клиентов - короткий номер для абонентов Мегафон	- нет опознавательных знаков у машин - нет уверенности в том, какой приедет водитель, знает ли он город и говорит ли по-русски; мало дополнительных услуг

НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ООО «ОТРА-АЛЬФА»



РЕЗУЛЬТАТЫ ОПРОСА ПО УРОВНЮ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ КАЧЕСТВОМ СЕРВИСА



ОЦЕНКА УПУЩЕННОЙ ВЫГОДЫ ИЗ-ЗА НЕСВОЕВРЕМЕННОЙ ПОДАЧИ АВТОМОБИЛЯ

Наименование	2015	2016	Изменение	
			абсолютное	относительное, %
Выручка, тыс.руб.	68619	88006	19387	28,3
Рентабельность продаж, %	2,68	1,24	-1,44	-53,7
Количество отказов по заказам, шт.	11315	15695	4380	38,7
Средний чек, руб./шт.	220	250	30	13,6
Упущенная выгода по выручке, тыс.руб.	2489	3924	1434	57,6
Упущенная выгода по прибыли от продаж, тыс.руб.	67	49	-18	-27,0
Доля упущенной выгоды в выручке предприятия, %	3,63	4,46	0,83	22,9

РЕЗЕРВЫ ПОВЫШЕНИЯ УРОВНЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

Выделение центра ответственности по обеспечению
качественного сервиса клиентов в компании.

Разработка и внедрение современных стандартов
обслуживания клиентов как корпоративного документа

Организация процесса регулярного обучения персонала
(диспетчеров и водителей).

Необходимо ввести регулярный контроль качества
обслуживания клиентов.

Необходимо ввести регулярный контроль качества
обслуживания клиентов.

МЕРОПРИЯТИЯ НАПРАВЛЕННЫЕ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Мероприятия направленные повышения качества услуг

Разработать мобильное
приложением для оформления
заказов.

Внедрение новой услуги.

Внедрение стандартов
обслуживания

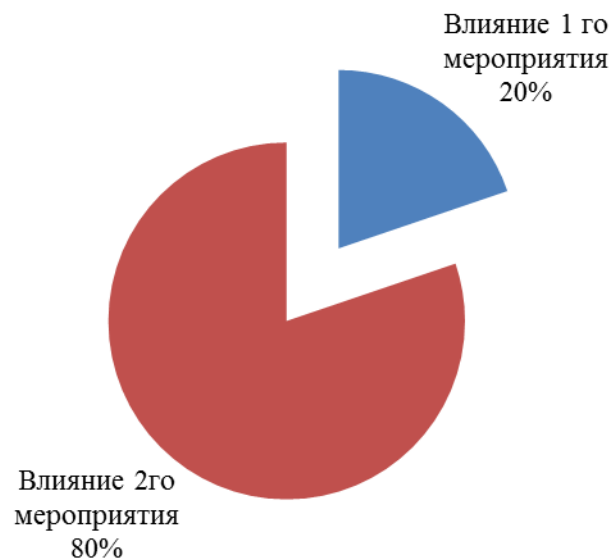
**ПЛАН ЕДИНОВРЕМЕННЫХ ЗАТРАТ НА РЕАЛИЗАЦИЮ ПРЕДЛОЖЕННЫХ
МЕРОПРИЯТИЙ**

Наименование	Сумма, тыс.руб.
Мероприятие 1 - разработка мобильного приложения	624,8
Мероприятие 2 - внедрение новой услуги	2 225,0
Итого	2849,8

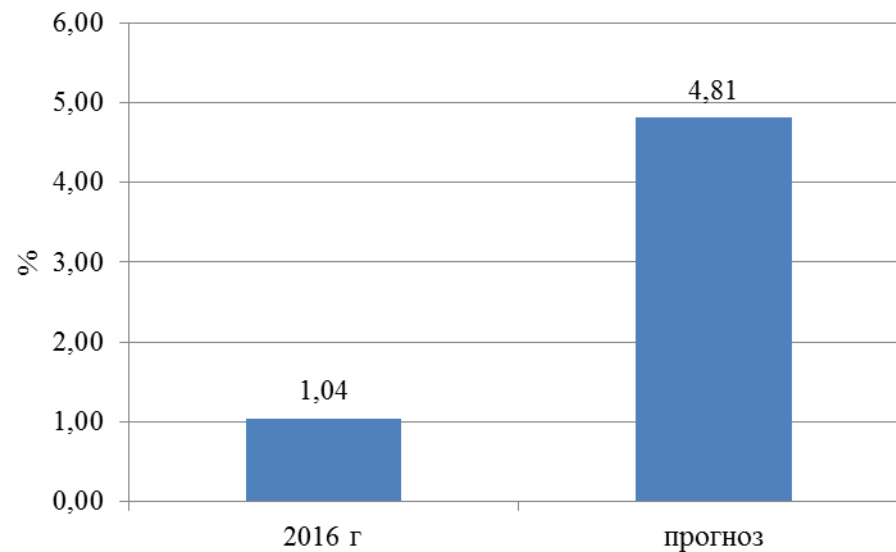
ОЦЕНКА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДЛОЖЕННЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

Наименование	2016 год	Влияние 1го мероприятия	Влияние 2го мероприятия	Прогнозны й период
Выручка	88006	17 601,2	15 299,40	120 906,60
Себестоимость продаж	83870	15994,0	1 912,90	101 776,90
Валовая прибыль(убыток)	4136	1607,2	13 386,50	19 129,70
Коммерческие расходы	3044	396,0	8 477,60	11 917,60
Управленческие расходы	0		0	0,00
Прибыль (убыток) от продаж	1092	1211,2	4 908,90	7 212,10
Прочие доходы	1215		0	1 215,00
Прочие расходы	1101		0	1 101,00
Прибыль (убыток) до налогообложения	1206	1211,2	4 908,90	7 326,10
Текущий налог на прибыль	289	242,2	981,78	1 513,02
Чистая прибыль (убыток)	917	969,0	3 927,12	5 813,08

ОЦЕНКА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ПРЕДЛОЖЕННЫХ МЕРОПРИЯТИЙ



Структура прироста чистой прибыли предприятия



Прогноз изменения рентабельности продаж



Финансовое планирование в организации

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!