

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/glava-diploma/12586>

**Тип работы:** Глава диплома

**Предмет:** Введение в бизнес

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2. Анализ и оценка управления малым бизнесом на примере предприятия ООО «Альфатранс»                                | 2  |
| 2.1 Общая характеристика предприятия                                                                                | 2  |
| 2.2 Анализ структуры управления ООО «Альфатранс», цепочка создания ценности                                         | 6  |
| 2.3 Динамика экономических показателей деятельности предприятия ООО «Альфатранс» и анализ его финансового состояния | 12 |
| 3. Основные направления повышения конкурентоспособности на предприятии ООО «Альфатранс»                             | 22 |
| 3.1 Совершенствование бизнес-процессов и управления системой конкурентоспособности предприятия                      | 22 |
| 3.2 Управленческие решения и мероприятия по совершенствованию конкурентоспособности организации                     | 27 |
| 3.3 Оценка эффективности совершенствования системы на предприятии                                                   | 38 |
|                                                                                                                     | 45 |
| Литература                                                                                                          | 46 |

|                                                                                      |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 2. Анализ и оценка управления малым бизнесом на примере предприятия ООО «Альфатранс» |  |
| 2.1 Общая характеристика предприятия                                                 |  |

Организационно-правовая форма трансгентства «Альфатранс» - общества с ограниченной ответственностью.

Форма собственности трансгентства «Альфатранс» - частная собственность.

Масштаб трансгентства «Альфатранс» - малое предприятие.

История трансгентства «Альфатранс» берет свое начало с 1998 года, когда и был сформулирован основной принцип работы, от которого компания не отступает и по сей день: любому пассажиру или путешественнику должен быть предоставлен сервис высочайшего уровня.

Сегодня «Альфатранс» является динамично развивающейся организацией, работающей со всеми транспортными ветвями неразрывно и комплексно.

В качестве конкурентных преимуществ трансгентства «Альфатранс» можно выделить следующие:

- единственное в Кемерово агентство, работающее оперативно и консолидированно со всеми транспортными ветвями (автобусные перевозки, железная дорога, авиалинии, туристические маршруты).
- преимуществом транспортного агентства является сотрудничество с ведущими и авторитетнейшими туроператорами, такими как «Pegas Touristik», «Coral Travel», «Tez Tour», «Natalie Tours» и др. С «Альфатранс» можно улететь в любую точку Земли, авиарейсами таких крупных компаний, как «Сибирь», «Трансаэро» «Аэрофлот» и др.,
- комплексность услуг по возможной стыковке рейсов.

В таблице 2.1 представлены бизнес-процессы трансгентства «Альфатранс».

Таблица 2.1

Описание основных бизнес - процессов деятельности трансгентства «Альфатранс»

| № п/п | Наименование бизнес-процесса | Описание бизнес-процесса |
|-------|------------------------------|--------------------------|
|-------|------------------------------|--------------------------|

Основные бизнес-процессы

1. Процесс реализации транспродуктов
  - учет заявок от клиентов и их параметров;
  - учет персонифицированных данных клиентов (ФИО, паспортные данные, контакты);
  - формирование пакета услуг;
  - учет, бронирование, история;
  - учет расчетов с клиентами и операторами;
  - организация первичного документооборота;
  - формирование внутренних отчетов.

Вспомогательные бизнес-процессы

1. процессы, непосредственно обеспечивающие выпуск транспродуктов

1. владелец процесса – должностное лицо, имеющее в своем распоряжении ресурсы процесса, с определенными правами, зонами ответственности и полномочиями;

2. технология процесса – порядок выполнения деятельности по преобразованию входов и выходов;
  3. система показателей процесса – показатели транспродукта, показатели эффективности процесса, показатели удовлетворенности потребителей;
  4. управление процессом – деятельность владельца процесса по анализу данных о процессе и принятию управленческих решений;
  5. ресурсы процесса – информационные и материальные средства, которые владелец распределяет в ходе планирования работ по процессу и учитывает при расчете эффективности процесса, как соотношение затраченных ресурсов на полученный результат процесса.
2. процессы планирования и управления;

- 3 процессы подготовки производства транспродукта
- 4 ресурсные процессы
- 5 стандартизация
- 6 процессы преобразования

Таким образом, основным бизнес-процессом трансакгентства «Альфатранс» является реализация транспродукта.  
 Ценности деятельности трансакгентства «Альфатранс» представлены на рисунке 2.1.

Рисунок 2.1 - Ценности деятельности трансакгентства «Альфатранс»

На рисунке 2.1 представлены ценности, согласно которым организуется деятельность трансакгентства «Альфатранс». Как видно из рисунка 2.1 основной ценностью для трансакгентства «Альфатранс» являются клиенты компании и потенциальные клиенты.

Проведем VRIO-анализ трансакгентства «Альфатранс».

При анализе использовалась следующая шкала показателей конкурентного потенциала ресурсов и способностей трансакгентства «Альфатранс»:

- «0–10» – ресурсы и способности трансакгентства «Альфатранс» представляют слабость предпринимательской деятельности;
- «10–20» – конкурентный паритет трансакгентства «Альфатранс» предпринимательской деятельности;
- «20–30» – временное конкурентное преимущество трансакгентства «Альфатранс» предпринимательской деятельности;
- «30–40» – устойчивое конкурентное преимущество трансакгентства «Альфатранс» предпринимательской деятельности.

Таблица 2.2

Бальная оценка VRIO-анализ трансакгентства «Альфатранс»

Характеристики корпоративного профиля (ресурсы и способности) V R I O Оценка VRIO

- «специализация» 5,7 10 9 10 34,7
- «качество продукции» 8,6 2 7 9 26,6
- «востребованность услуг на рынке» 5,0 3 8 9 25
- «имидж» 5,0 2 10 8 25
- «развитая структура» 7,4 6 7 2 22,4
- «динамика развития сети сбыта» 4,9 4 4 7 19,9
- «клиентоориентированный подход в работе», 6,2 1 0 10 17,2
- «соответствие качества и цены» 6,5 2 2 7 17,5
- «сотрудничество с крупными турфирмами» 4,9 6 9 2 21,9
- «система управления» 9,3 5 7 10 31,3
- «бизнес-модель» 5,8 4 8 10 27,8
- «спектр ассортимента» 6,7 3 5 9 23,7
- «маркетинговая активность» 5,5 6 0 3 14,5
- «многоступенчатая система принятия решения» 7,9 3 0 9 19,9
- «компетенция персонала» 8,3 3 0 8 19,3

Итак, ключевыми факторами успеха, обеспечивающими долговременное конкурентное преимущество

трансагентства «Альфатранс» по результатам VRIO-анализа, являются:

- «специализация»,
- «качество»,
- «востребованность на рынке»,
- «имидж»,
- «развитая структура»,
- «динамика развития»,
- «клиентоориентированный подход в работе»,
- «соответствие качества и цены».

Потенциалом для создания конкурентных преимуществ трансагентства «Альфатранс» на рынке обладают следующие ресурсы и способности компании: «сотрудничество с крупными сетевыми туроператорами», «система управления», «бизнес-модель», «спектр ассортимента».

Конкурентной слабостью трансагентства «Альфатранс», не позволяющей занять ему выгодную конкурентную позицию, являются такие ресурсы и способности, как «маркетинговая активность», «многоступенчатая система принятия решения», «компетентность персонала».

Все остальные ресурсы и способности трансагентства «Альфатранс» оценены как конкурентный паритет.

Далее проведен анализ конкурентоспособности трансагентства «Альфатранс» по показателям способности формирования прибыли в результате деятельности на конкурентном рынке.

История развития трансагентства «Альфатранс» обусловила постепенное усложнение структурных связей на фоне дестабилизации внешней среды, в связи с этим проблема управления является актуальной темой для трансагентства «Альфатранс». Именно с учетом этого построена система управления и формируется цепочка ценностей трансагентства «Альфатранс».

## 2.2 Анализ структуры управления ООО «Альфатранс», цепочка создания ценности

Организация деятельности трансагентства «Альфатранс» осуществляется в рамках организационной структуры управления.

Структура трансагентства «Альфатранс» представляет собой линейно-функциональную структуру управления. Линейно-функциональная структура обеспечивает связь организационных структур по функциям власти и ответственности.

### Рисунок 2.2– Организационная структура управления трансагентства «Альфатранс»

Система управления трансагентства «Альфатранс» основана на требованиях российского законодательства и состоит из двух уровней:

1. Уровень Генерального директора
2. Уровень начальников подразделений и служб.

Структура трансагентства «Альфатранс» сформирована, исходя из:

- объёма и содержания задач, решаемых отделом трансагентства «Альфатранс»,
- направленности и интенсивности, сложившихся функций отделов трансагентства «Альфатранс»,
- Особенности бизнеса – модели трансагентства «Альфатранс» (см. рис. 2.3) и с учётом его организационных и материальных возможностей,
- Специализации трансагентства «Альфатранс».

1. Титов.С.А. Управление проектами. М.: Негосударственное образовательное учреждение высшего образования Московский технологический институт, 2015.

2. Веремьев В.Л. Новый подход к управлению знаниями в области управления проектами//Управление проектами и программами. 2015. № 2.

3. Арутюнян Т.К. «Современные концепции развития организаций». [Книга]. – М.: ИБДА РАНХ при президенте РФ, 2011.

4. Блинов А.О., Василевская О.В. Искусство управления. - М.: ГЕЛАН, 2011.

5. Управление инновационными проектами / И. Л. Туккель, А. В. Сурина, Н. Б. Культин / Под ред. И. Л. Туккеля. - СПб.: БХВ-Петербург, 2011.

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/glava->*

