

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/otchet-po-praktike/13324>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Менеджмент туризма

Содержание

стр.	
Введение	3
Глава 1. Общая характеристика компании	4
1.1. Основная информация о компании и виды деятельности	4
1.2. Учредительные и нормативные документы, организационно-правовая форма компании и форма собственности	5
1.3. Организационная структура компании	6
1.4. Виды деятельности предприятия, стратегия развития, анализ внутренней и внешней среды	6
Глава 2. Характеристика производственной деятельности компании	9
2.1. Организация и технология предоставляемых услуг	9
2.2. Особенности управления персоналом на предприятии	9
Глава 3. Материалы по теме выпускной квалификационной работы	11
Заключение	11
Список литературы	14

ООО «АВТО-МОТОРС» Центр автомобильных услуг, это:

- Продажа новых автомобилей разных брендов.
- Программа утилизации, взаимозачет и выкуп автомобилей.
- Льготное автокредитование.
- Прокат автомобилей.
- Сервисное обслуживание.
- Компьютерная диагностика.
- Установка дополнительного оборудования (сигнализаций и механических противоугонных устройств, парктроников, мультимедийных систем, фаркопа).
- Антикоррозийная и антигравийная обработка.
- Тюнинг автомобилей.
- Тонирование.
- Малярно-кузовной ремонт.
- Шиномонтаж.
- Мойка, химчистка, полировка.

Опытные сотрудники сервисного центра проконсультируют по всем вопросам, связанным с эксплуатацией автомобиля, подберут оригинальные запчасти, выполнят качественное и своевременное обслуживание. Здесь установят лучшие системы охраны, дополнительное оборудование от мировых производителей.

1.2. Учредительные и нормативные документы, организационно-правовая форма компании и форма собственности

Рассмотрим основные документы данной организации.

Данная компания является ООО. Она создана несколькими учредителями. Деятельность юридического лица подчиняется Гражданскому кодексу, специальным законам и внутренним правилам. Устанавливают эти правила учредительные документы ООО. Опираясь на ст. 52 Гражданского кодекса РФ, можно сказать, что учредительные документы - это список документов, определяющих правовой статус организации и юридические основы ее деятельности.

В число так называемых уставных документов ООО входит Протокол общего собрания учредителей (если

участников ООО два и более), либо Решение единственного участника ООО. Данными документами подтверждаются все наиболее важные действия связанные с деятельностью организации. Документы в обязательном порядке должны иметь дату своего принятия, печать на них ставить не обязательно. Свидетельство ИНН и ОГРН.

Свидетельства о присвоении ИНН и ОГРН выдаются юридическому лицу при его создании и не меняются в течении всего периода функционирования юридического лица.

Свидетельство о внесении записи в ЕГРЮЛ.

Подобного рода Свидетельства могут быть двух видов: Свидетельство о внесении записи в Единой государственный реестр юридических лиц изменений связанных с внесением изменением в учредительные документы и не связанных с внесением изменений в учредительные документы организации. Данные свидетельства выдаются регистрирующим органом в случае регистрации каких-либо изменений по фирме. Выписка из Единого государственного реестра юридических лиц (ЕГРЮЛ).

Налоговый орган выдает такую Выписку при первичной регистрации ООО, при внесении изменений в ООО, а также при обращении за ее получением непосредственно в налоговую инспекцию.

В Выписке из ЕГРЮЛ содержатся сведения о наименовании юридического лица, о дате его регистрации, о месте нахождения, о размере уставного капитала, об участниках ООО, о том, кто на данный момент является генеральным директором ООО, о видах экономической деятельности организации и т.д.

1.3. Организационная структура компании

Во главе автосалона стоит исполнительный директор, в подчинении которого находятся следующие подразделения: отдел продаж, бухгалтерия, отдел маркетинга, служба безопасности, информационный отдел, отдел кадров, административно-хозяйственный отдел, отдел CRM(custom relation management).

Рисунок 1. - Организационная структура автосалона

1.4. Виды деятельности предприятия, стратегия развития, анализ внутренней и внешней среды

Рынок иномарок в нашей стране по-прежнему растет за счет «пересаживания» автомобилистов с отечественных автомобилей или иностранного second-hand на новые машины. Пока эта тенденция сохраняется, в бизнесе будет выигрывать тот, кто сможет составить грамотный бизнес-план, организовать бесперебойные поставки, обеспечит нужный ассортимент в модельном ряду и избежит затоваривания складов неходовыми комплектациями.

В данном автосалоне имеется система управления взаимоотношениями с клиентами.

Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM-система, CRM сокращение от английского Customer Relationship Management) – это прикладное программное обеспечение для организаций, созданное для автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами (заказчиками), предназначенного для увеличения уровня продаж, улучшения обслуживания клиентов и оптимизации маркетинга, путём обработки и сохранения информации о заказчиках, обработки истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процедур и последующего анализа результатов. В торговой сфере за счёт CRM обеспечивается более эффективное применение метода перекрестных продаж и техники апсейла. Повышение доходности проиисходит за счет:

- увеличения коэффициента загрузки сервисного центра. В компаниях, успешно работающих на рынке, он равен примерно 0,7-0,8. На этапе запуска он редко составляет более 0,2-0,3;
- продажи и установки сопутствующих товаров и аксессуаров для автомобиля: аудио и видео, сигнализация, антикор, охранные системы, парковочные радары, холодильники и пр.;
- предоставления клиентам услуг по тюнингу: тонировка, аэродинамические пакеты, тюнинг двигателя;
- подвески и т.д.;
- развития продаж автомобилей в кредит;
- развития системы Trade-in и реализации поддержанных машин;
- страхования автомобиля и других страховых услуг.

Целями маркетинговой деятельности Центра являются:

- достижение высокого уровня продаж;
- достижение высокого уровня удовлетворенности потребителя;

- предоставление широкого ряда моделей автомобилей и сопутствующих услуг.

К факторам внешней финансовой среды, непосредственно влияющим на предприятие, относятся законы и государственные органы, поставщики, конкуренты, потребители.

Поставщики рассматриваются как товарные, так и финансовые. Почти все поставки происходят либо за наличный расчет, либо после предоплаты. Товарный или денежный кредит получить невозможно или разорительно.

Список литературы

1. Галенко В.П. Файбушевич С.И. Управление персоналом и эффективность предприятий / В.П. Галенко, О.А. Астахова - М.: Бератор, 2015. - 168 с.
2. Леонтьева, Л.С. Теория жизни менеджмента: Учебник для клиентов бакалавров / Л.С. Леонтьева. - М.: Юрайт, 2016. - 289 с.
3. Магура М.И. Оценка работы персонала. Практическое пособие для руководителей разного уровня и специалистов кадровых служб / М.И. Магура, М.Б. Курбатова - М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез»», 2015. - 144 с.
4. Формирование конкурентной среды, конкурентоспособность и стратегическое управление предприятиями, организациями и регионами: сборник статей Международной научно-практической конференции / МНИЦ ПГСХА. - Пенза: РИО ПГСХА, 2015. - 120 с.
5. Как повысить мотивацию сотрудников. URL: <http://zhurnal-razvitie.ru/psihologiya-biznesa/kak-povysit-motivaciyu-sotrudnikov.html>
6. ООО «АВТО-МОТОРС» Центр автомобильных услуг. - http://www.кингисепп-сегодня.рф/list/presentation/oooavto_motors_centrautomobilnyh_uslug/
7. Учредительные документы ООО (фирм, предприятий). - <http://directlex.ru/stati/uchreditelnye-dokumenty-ooo-firmi/>

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/otchet-po-praktike/13324>