

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/248666>

Тип работы: Глава диплома

Предмет: Маркетинг

2. Анализ маркетинговой и экономической деятельности предприятия ООО «Системный код»	3
2.1. Общая характеристика деятельности предприятия	3
2.2. Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия ООО «Системный код»	8
2.3. Обзор тенденций развития российского рынка данного предприятия	20
2.4. Анализ маркетинговой деятельности ООО «Системный код»	23
3. Разработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности предприятия	
3.1. Разработка рекомендаций по повышению эффективности деятельности предприятия с использованием технологий digital маркетинга	34
3.2. Оценка экономического эффекта от внедрения разработанных рекомендаций	48
Заключение	51
Список использованных источников	55
Приложения	57

2.1. Общая характеристика деятельности предприятия

ООО "Системный Код" расположен по адресу: город Санкт-Петербург, ул Маршала Говорова, д. 29 литера А, помещ. 4-н офис 121. Организация зарегистрирована 17.04.2019 регистратором Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №15 по Санкт-Петербургу.

Руководитель организации: генеральный директор Овсянников Дмитрий Станиславович.

Основной вид деятельности предприятия – это торговля компьютерами, периферийными устройствами к компьютерам и программным обеспечением.

Организация достигает следующие цели своей деятельности на Рисунке 1:

- 1.рост выручки, рентабельности.
- 2.рост эффективности компании.

Рисунок 1 - Миссия и цели деятельности ООО "Системный Код"

Организация обладает корпоративными ценностями, которые собирают всех сотрудников в одну команду. К этим ценностям относятся стандарты, формы, регламенты и пр.

Как ценность компания ООО "Системный Код" рассматривает поддержание и постепенное улучшение своего имиджа на рынке, который связан с качественным обслуживанием своих клиентов, с ориентацией на покупателей, с обеспечением стабильности, все это относится к корпоративным ценностям компании.

ООО "Системный Код" успешно развивается на рынке за счет поддержания вполне развитой внутренней и внешней сред. Главное достояние для организации – это сотрудники (относящиеся к внутренней среде), кадры, обладающие качествами профессионализма, пунктуальности, доброжелательности к клиентам.

Среду, в которой действует компания, можно представить следующим образом:

Рисунок 2 - Внутренняя и внешняя среда ООО "Системный Код"

Потребители продукции компании (компьютеров) находятся в пяти регионах России. Они могут приобрести товары от эконом- до премиум- класса.

В компании развит широкий ассортимент товаров, всегда существующий в наличии, существует возможность для заказа любых устройств.

Сотрудничество с поставщиками в организации базируется на моментах:

- Прозрачности, честности и взаимного доверия.
- Создании долгосрочных взаимоотношений.

- Уважении сторонами законодательства страны по отношению к защите прав потребителей и предоставлению нужной информации потребителям, а также соблюдению требований по безопасности и качеству продукции.

Конкуренты ООО "Системный Код" – это тысячи разных магазинов, которые продают компьютеры и комплектующие к ним по городу.

Для преодоления финансово-экономического кризиса в стране и удержания собственных позиций на высоко конкурентном рынке предприятие разрабатывает и постоянно совершенствует свои преимущества в работе.

Таблица 1 - Конкурентные преимущества ООО "Системный Код"

Таким образом, внутренняя и внешняя среды компании являются благоприятными, чтобы продолжать дальше эффективно развиваться на рынке.

Продажа товаров с личной подборкой покупателем применяется в отношении изделий сложных ассортиментов, когда перед покупателем встает вопрос выбора конкретной модели. Для удобства покупателей ООО "Системный Код" создает собственные выставочные залы для обзора и презентации своей продукции для покупателей.

Поэтому главным достоянием компании являются ее сотрудники. К сотрудникам предъявляются основные требования к оказанию сервиса посетителям магазина.

В целях обеспечения высокого сервисного обслуживания клиентов компания предъявляет следующие требования к своим работникам, являющимся главным лицом фирмы:

- профессионализм,
- пунктуальность,
- вежливость,
- доброжелательность,
- человеческое отношение.

Главной задачей персонала всего магазина является клиентоориентированность.

Так, например, кассир занимается быстрым и качественным обслуживанием покупателей, оформлением возврата денег, соблюдением кассовой дисциплины, оформлением кассовой документации, организацией инкассации денежных средств.

В магазине "Системный Код" используются инструменты консультационного обслуживания покупателей. Основная задача консультанта – выполнять план по выручке, продавая товар. Консультант демонстрирует клиентоориентированность в соответствии со Стандартами принятыми в компании, являясь для клиента лицом магазина. В ситуации возврата или в других сложных ситуациях (скандальные покупатели, агрессивные покупатели) консультанту помогает администратор.

За технику реализации товаров в магазине отвечает мерчендайзер.

Мерчендайзер – это человек, отвечающий за идеальный вид торгового зала. Он выставляет товар в рамках Стандартов выкладки, имеющихся в Компании.

Наконец, продавец – это тот человек, который закрепляет впечатление обо всем в магазине в целом, поскольку он фактически представляет собой последний этап взаимодействия магазина с покупателем. Его задача состоит в том, чтобы выдавать товар покупателю по оплаченному чеку, если необходимо, сопровождая этот процесс демонстрацией, проверкой качества, заполнением гарантийного талона. Каждый сотрудник магазина, независимо от рабочего места (торговый зал, склад, административные помещения), обязан иметь опрятный внешний вид и соблюдать стандарты внешнего вида согласно занимаемой должности.

В компании "Системный Код" распространена практика организации розничной торговли по письменным или телефонным заявкам, на основании которых заключается договор между компанией и потребителем продукции, где оговариваются заранее условия оплаты.

Таким образом, в компании "Системный Код" применяется стандартная техника продажи товаров и обслуживания покупателей в соответствии с законодательством и требованиям рынка. Техника продаж закреплена должностными инструкциями каждого типа работника, а условия сервисного обслуживания описаны в общих Стандартах работы компании.

2.2. Анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия ООО «Системный код»

Анализ финансовых результатов "Системный Код" представлен в таблице 2.

Таблица 2 - Анализ финансовых результатов за 2021 год, тыс. руб.

По данным таблицы 2 видно, что, несмотря на рост выручки за 2021 год и увеличение величины валовой прибыли, можно говорить о снижении чистой прибыли компании. Темп прироста выручки за 2020-2021 гг. составлял 157,2% при приросте себестоимости продаж 150,9%.

Проанализируем основные финансовые результаты деятельности предприятия "Системный Код".

Выручка, себестоимость и валовая прибыль предприятия представлены в таблице 3.

Таблица 3 - Выручка, себестоимость и валовая прибыль, тыс. руб.

Как видно по таблице 3, за данный период происходит увеличение всех финансовых результативных показателей деятельности. При этом важно отметить, что темпы прироста себестоимости продаж больше темпов прироста выручки предприятия. Это негативный фактор, свидетельствующий о понижении эффективности деятельности "Системный Код".

Как видно на рисунке 3, из-за значительного превышения темпов прироста себестоимости относительно выручки от продаж в 2020 году валовая прибыль снизилась на 443 981 тыс. руб.

Рисунок 3 - Взаимосвязь выручки, себестоимости и валовой прибыли в 2019-2021 гг., тыс. руб.

В 2021 году ситуация улучшилась, и рост валовой прибыли за 2020-2021 гг. составил 572 005 тыс. руб.

Таким образом, рост себестоимости продукции отражается на динамике прибыли компании.

Состав прочих доходов предприятия представлен в таблице 4.

Таблица 4 - Состав прочих доходов в 2021 году, тыс. руб.

Как видно по данным таблицы 4, в 2021 году в структуре прочих доходов предприятия преобладали доходы от реализации прочего имущества (32,7%).

Графически структура прочих доходов представлена на рисунке 4.

Рисунок 4 - Структура прочих доходов в 2021 году, %

Как видно по данным рисунка 4, доля доходов от реализации имущества составила 33%, доходы от реализации основных средств – 8%.

Динамика нераспределенной прибыли предприятия показана на рисунке 5.

Рисунок 5 - Динамика нераспределенной прибыли за 2019-2021 гг., тыс. руб.

Как показано на рисунке 5, нераспределенная прибыль предприятия имеет ежегодную положительную динамику. Так, за 2019-2020 гг. рост показателя составил 554 510 тыс.руб. За 2020-2021 гг.

нераспределенная прибыль ООО "Системный Код" увеличилась на 533 513 тыс. руб.

Общее увеличение нераспределенной прибыли составило 1 088 023 тыс. руб., или 163,2%. Рост нераспределенной прибыли компании свидетельствует в целом об эффективной работе предприятия, о расширении возможностей пополнения оборотных средств.

Нераспределенная прибыль используется для решения следующих задач:

□ увеличение сумм отчислений для резервного фонда с целью минимизации и покрытия возможных рисков деятельности компании,

□ покупка основных средств,

□ расходы на различные мероприятия, связанные, например, премирование работников.

Динамика чистой прибыли предприятия представлена на рисунке 6.

Рисунок 6 - Чистая прибыль в 2019-2021 гг., тыс. руб.

На рисунке 6 показано, что за данный период есть некоторая тенденция по снижению величины чистой прибыли предприятия в 2021 году из-за финансового кризиса и экономической нестабильности в стране. Больше всего снизился такой показатель, как валовая прибыль на 250 341 тыс. руб. в 2020 году. За 2020-2021 гг. чистая прибыль выросла на 28 716 тыс. руб.

Показатели рентабельности предприятия представлены в таблице 5.

Таблица 5 - Показатели рентабельности, %

Как видно по данным таблицы 5, за исследуемый период наблюдается негативная тенденция снижения всех показателей рентабельности предприятия. То есть, можно говорить о снижении прибыльности на рубль вложенных средств.

Рассмотрим динамику показателей рентабельности предприятия.

Рисунок 7 - Динамика показателей рентабельности за 2019-2021 гг., %

Как видно по данным таблицы 5, за исследуемый период наибольшее снижение наблюдается по рентабельности основных фондов. За 2019-2021 гг. снижение показателя составило 96,03%. Снижение рентабельности основных производственных фондов (фондоотдача) отражает уменьшение доходности использования основных средств предприятия.

Рентабельность продаж на предприятии ООО "Системный Код" сократилась на 17,08%. Тенденция к снижению данного показателя свидетельствует об уменьшении уровня конкурентоспособности предприятия на рынке.

Далее рассмотрим показатели деловой активности предприятия, представленные в таблице 6.

По данным таблицы 6 можно сделать вывод, что за исследуемый период на предприятии наблюдается положительная динамика всех показателей деловой активности, кроме фондоотдачи, которая сократилась на 0,27 п.п.

Таблица 6 - Показатели деловой активности ООО "Системный Код"

Графически динамика показателей деловой активности представлена на рисунке 8.

Рисунок 8 - Динамика показателей деловой активности за 2019-2021 гг.

Как видно по рисунку 8, среди представленных показателей ООО "Системный Код" наибольшая положительная динамика наблюдается по показателю оборачиваемости мобильных средств, который за 2019-2021 гг. увеличился на 9,4 п.п. и составил в 2021 году 13,14 п.п.

Остальные коэффициенты за исследуемый период изменялись незначительно.

1. Артемьева О.А. Финансовый маркетинг [Текст]. – М.: Юрайт, 2018. – 424 с.
2. Бланк И.А. Торговый менеджмент. – М.: Юнити-Дана, 2018. – 782 с.
3. Бланк И.А. Управление торговым предприятием. – М.: Инфра-М, 2017. – 601 с.
4. Бобров Ю.Г. Розничная торговля. – М.: Лаборатория книги, 2018. – 226 с.
5. Васильев Г.А. Рекламный маркетинг [Текст]. – М.: НИЦ Инфра-М, 2018. – 276 с.
6. Воробьев С.Н. Управленческие решения [Текст]. – М: Юнити-Дана, 2016. – 447 с.
7. Глинн Дж. Стратегия бизнеса. – Новосибирск: РАН, 2018. – 313 с.
8. Голова А.Г. Управление продажами [Текст]. – М.: Дашков и К, 2017. – 277 с.
9. Голубкова Е.Н. Интегрированные маркетинговые коммуникации [Текст]. – М.: Юрайт, 2017. – 344 с.
10. Дафт Ричард Л. Управленческое решение [Текст]. – СПб: Питер, 2016. – 231 с.
11. Дашков Л.П. Организация, технология и проектирование предприятий в торговле. – М.: Дашков и К, 2018. – 456 с.
12. Еремин В.Н. Маркетинг [Текст]. – М.: Кнорус, 2017. – 648 с.
13. Золотогоров В. Г. Товарное проектирование. – Мн.: Книжный Дом, 2018. – 288 с.
14. Зорина Т.Г. Маркетинговые исследования [Текст]. – Минск: БГЭУ, 2016. – 410 с.
15. Капон Н. Управление маркетингом [Текст]. – СПб.: Питер, 2017. – 832 с.

16. Катлип С. Паблик рилейшенз. Теория и практика [Текст]. – М.: Вильямс, 2019. – 624 с.
17. Ларионова И.К. Стратегическое управление. – М.: Дашков и К, 2018. – 274 с.
18. Липсиц И.В. Основы маркетинга [Текст]. – ГеотарМедиа, 2019. – 208 с.
19. Литке Х. Д. Управление проектами./ Под ред. Х.Д. Литке, Илонка Кунов [Текст]. – М.: Омега-Л, 2019. – 337 с.
20. Памбухчианц О.В. Организация торговли. – М.: Дашков и К, 2019. – 294 с.

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/248666>