

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/diplomnaya-rabota/345227>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Менеджмент

2. ИССЛЕДОВАНИЕ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ООО «ЯрРемСервис-2007»	3
2.1. Организационно-экономическая характеристика ООО «ЯрРемСервис-2007»	3
2.2 Анализ системы качества услуг в ООО «ЯрРемСервис-2007»	12
2.3 Оценка эффективности системы управления качеством на предприятии ООО «ЯрРемСервис-2007»	17
3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ООО «ЯрРемСервис-2007»	26
3.1. Мероприятия по повышению качества услуг	26
3.2 Экономическое обоснование предложенных мероприятий	40
Заключение	50
Список использованных источников	52
ПРИЛОЖЕНИЯ	55

2.1. Организационно-экономическая характеристика ООО «ЯрРемСервис-2007»

ООО «ЯрРемСервис-2007» зарегистрирована 29.05.2007 года с организационно-правовой формой общества с ограниченной ответственностью.

Юридический адрес ООО «ЯрРемСервис-2007»: г. Ярославль, ул. Блюхера, д. 26

При регистрации ООО «ЯрРемСервис-2007» указан основной вид деятельности 45.20.2 техническое обслуживание и ремонт прочих автотранспортных средств.

Организационная структура компании ООО «ЯрРемСервис-2007» представлена на рисунке 2.1.

Рисунок 2.1 - Организационная структура компании ООО «ЯрРемСервис-2007» [Составлено автором]

Во главе ООО «ЯрРемСервис-2007» стоит генеральный директор, который осуществляет общее руководство компанией и отвечает перед собственниками компании за достигнутые результаты в её работе.

По типу организационная структура является линейно-функциональной, при такой структуре вся власть находится в руках одного руководителя – генерального директора. [1]

Исполнительный директор руководит коммерческой деятельностью, в его ведении стоят вопросы функционирования торгово-технических операций и хозяйственного обслуживания. Заместитель директора розничной сети отвечает за увеличение розничной доли рынка при фиксированном уровне рентабельности. Перед исполнительным директором стоит задача достижения максимальной прибыли фирмы, при условии предоставления качественного и клиентоориентированного сервиса. Руководитель продаж осуществляет деятельность в отделе продаж и отвечает за сбыт товара компании. В подчинении руководителя продаж стоят менеджеры продаж, которые выполняют функции, связанные с поиском клиентов, с активными продажами. [2]

Руководитель отдела сервиса планирует работу и рост мощности отдела. Составляет график работы механиков, мастеров смены и мастеров приемщиков. Контролирует качество выполнения работ. Начисляет заработную плату и премирует сотрудников. Является ответственным за технику безопасности на рабочих местах. Занимается планированием обучения и повышения квалификации специалистов. В подчинении руководителя отдела сервиса стоят мастера участка ТО и ремонта, мастера-консультанты участка ТО и ремонта. [3]

Руководитель малярно-кузовного участка осуществляет управление малярно-кузовным цехом и клиентской службой кузовного участка дилерского центра;

- управление командой (механики, мастера цеха, эксперты удаленного урегулирования убытков, мастера-консультанты): постановка задач, контроль их достижения, мотивация персонала;
- обеспечение бесперебойного процесса по приемке, ремонту и выдаче автомобиля клиенту;
- обеспечение достижения плановых показателей по KPI подразделения;
- обеспечение уровня удовлетворенности клиентов, установленного компанией;

- работа с рекламациями.

В его подчинении стоят мастера участка ТО и ремонта, а также менеджеры по продажам дополнительного оборудования.

Помимо этого в компании ООО «ЯрРемСервис-2007» осуществляют свою деятельность специалист по логистике, ведущий специалист отдела, специалист отдела страхования и кредитования.

Для улучшения качества обслуживания своих клиентов и эффективности деятельности компании в целом была введена новая должность, такая как представитель клиента. Это человек, к которому может обратиться клиент компании, которого не устроило, например обслуживание или у него есть какие предложения по улучшению качества обслуживания и т.д. В любом случае этот человек решит проблемы, касающиеся деятельности компании за клиента. Для этого достаточно просто осуществить звонок на определенный номер, который указан на официальном сайте компании. [4]

В качестве административного управления выступают:

- генеральный директор;
- исполнительный директор;
- руководитель отдела продаж;
- руководитель отдела сервиса;
- руководитель ремонтного участка.

Схема административной структуры представлена на рисунке 2.2.

Рисунок 2.2 – Административная структура компании ООО «ЯрРемСервис-2007» [Составлено автором]

В соответствии с должностной инструкцией генеральный директор несет ответственность за деятельность всей компании. Ему подчиняются отделы компании и их сотрудники. Генеральный директор занимается стратегическим планированием деятельности компании, осуществляет контроль. Исполнительный директор функционирует в области коммерческой деятельности компании, в его компетенции максимизация прибыли компании. [5]

Руководитель продаж отвечает за реализацию услуг и сбыт товаров компании. Сотрудники отдела осуществляют активный поиск клиентов, осуществляют мониторинг рынка. [6]

Руководитель ремонтного участка отвечает за ремонт и обслуживание погрузчиков. [7]

Далее проведем оценку финансового состояния исследуемой организации. В таблице 2.1 приведен анализ финансового результат организации за 2020-2022 года.

Таблица 2.1 – Состав и динамика прибылей ООО «ЯрРемСервис-2007» за 2020-2022 года, тыс. руб.
[Составлено автором]

Показатели 2020 г. 2021 г. 2022 г. 2021 г. в % к 2020 г. 2022 г. в % к 2021 г.

Доходы и расходы по обычным видам деятельности

Выручка 19493 21685 22587 11,25 4,16

Себестоимость 18287 16791 17712 -8,18 5,49

Валовая прибыль 1206 4894 4875 305,80 -0,39

Прочие доходы и расходы

Прочие доходы 22 433 680 1868,18 57,04

Прочие расходы 1248 1790 1446 43,43 -19,22

Прибыль (убыток) от продаж 1206 4894 4875 305,80 -0,39

Прибыль (убыток) до налогообложения -20 3537 4109 -17785,00 16,17

Чистая прибыль (убыток) -63 3326 3814 -5379,37 14,67

По данной таблице можно сделать вывод, что компания в 2020 году является убыточной, то есть получает чистый убыток в размере 63 тыс. руб. В 2021 году компания вышла на чистую прибыль в размере 3326 тыс. руб., а в 2022 году в размере 3814 тыс. руб. То есть чистая прибыль компании увеличивается.

Проведенный анализ показывает, что выручка в 2022 году по сравнению с 2021 годом увеличилась на 4,16% и составила 22587 тыс. руб. В 2021 году рост выручки был 11,25%, что значительно выше последнего года. Себестоимость в 2022 году по сравнению с 2021 годом увеличилась на 5,49%, что значительно превышает темп роста выручки компании. В 2021 году по себестоимости наблюдалось снижение в сравнении с 2020 годом на 8,18%. Валовая прибыль организации в 2021 году по сравнению с 2020 годом значительно выросла на 305,8%. А в 2022 году снизилась на 0,39%. Причиной такой динамики стал рост себестоимости

превышающий рост выручки.

На рисунке 2.3 приведена динамика основных показателей финансового результата компании.

Рисунок 2.3 - Динамика основных видов прибыли ООО «ЯрРемСервис-2007» [Составлено автором]

В целом, можно сказать, что ООО «ЯрРемСервис-2007» является прибыльным предприятием. В таблице 2.2 представлены – Размер, состав и структура активов ООО «ЯрРемСервис-2007».

Таблица 2.2 – Размер, состав и структура активов ООО «ЯрРемСервис-2007» за 2020-2022 года, тыс. руб. [Составлено автором]

Показатель 2020 г. 2021 г. 2022 г. 2021 г. в % к 2020 г. 2022 г. в % к 2021 г.

тыс. руб. % к итогу тыс. руб. % к итогу тыс.

руб. % к итогу

Внеоборотные активы 10043 27,53 10498 38,67 10345 32,50 4,53 -1,46

Основные средства 10043 27,53 10498 38,67 10345 32,50 4,53 -1,46

Оборотные активы 33687 92,34 22503 82,89 22571 70,90 -33,20 0,30

Запасы 1969 5,40 3551 13,08 4905 15,41 80,35 38,13

Дебиторская задолженность 819 2,25 1843 6,79 1757 5,52 125,03 -4,67

Финансовые вложения 0 0,00 0 0,00 150 0,47 0,00 100,00

Денежные средства и денежные эквиваленты 419 1,15 254 0,94 655 2,06 -39,38 157,87

Всего активов 36481 100 27149 100 31833 100 -25,58 17,25

Оборотные активы предприятия снизились в 2021 по сравнению с 2020 году на 33,2%, а в 2022 по сравнению с 2021 годом выросли на 0,3%. Данная ситуация связана со значительным снижением запасов и дебиторской задолженности предприятия.

Внеоборотные активы предприятия в 2021 году по сравнению с 2020 годом увеличились на 4.53%, а в 2022 году по сравнению с 2021 годом снизились на 1.46%. Это связано с уменьшением стоимости основных средств предприятия – начисление амортизации.

В целом сумма активов предприятия в 2021 году по сравнению с 2020 годом уменьшилась на 25,58%, а в 2022 году по сравнению с 2021 годом выросли на 17,25%.

Таблица 2.3 – Размер, состав и структура пассивов ООО «ЯрРемСервис-2007» за 2020-2022 года, тыс. руб. [Составлено автором]

Показатель 2020 г. 2021 г. 2022 г. 2021 г. в % к 2020 г. 2022 г. в % к 2021 г.

тыс. руб. % к итогу тыс. руб. % к итогу тыс. руб. % к итогу

Капитал и резервы 8877 24,33 5522 20,34 5128 16,11 -37,79 -7,14

Уставный капитал 10 0,03 10 0,04 10 0,03 0,00 0,00

Нераспределенная прибыль 6227 17,07 9553 35,19 13326 41,86 53,41 39,50

Долгосрочные обязательства 6380 17,49 4760 17,53 3140 9,86 -25,39 -34,03

Заемные средства 6380 17,49 4760 17,53 3140 9,86 -25,39 -34,03

Краткосрочные обязательства 27604 75,67 21627 79,66 26705 83,89 -21,65 23,48

Кредиторская задолженность 633 1,74 1823 6,71 1336 4,20 187,99 -26,71

Всего пассивов 36481 100 27149 100 31833 100 -25,58 17,25

Уставный капитал предприятия неизменен во все три отчетных периода и составляет 10 тыс. руб.

Нераспределенная прибыль предприятия в 2021 году по сравнению с 2020 годом выросла на 53,41%, а в 2022 году по сравнению с 2021 годом на 39,5%. Что является показателем роста объема производства и реализации услуг предприятия.

Кредиторская задолженность организации в 2021 году по сравнению с 2020 годом выросла на 187,99%, а в 2022 году по сравнению с 2021 годом она снизилась на 26,71%. Это негативный показатель относительно общего финансового положения предприятия возник по причине закупки сырья и материалов авансовым платежом с пост оплатой.

Снижение долгосрочных займов и кредитов показывает то, что предприятие погашает обязательства перед банками, за основные средства в кредит.

Рентабельность - это основной показатель успешности работы любой компании. Чем он выше, тем привлекательнее бизнес для его владельца или инвесторов.

Таблица 2.4 - Анализ показателей рентабельности ООО «ЯрРемСервис-2007» за 2020-2022 года, %
[Составлено автором]

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	Изменение 2022 г. к 2020 г., %
Рентабельность активов	265,74	202,62	124,75	-140,99
Рентабельность собственного капитала	64,66	41,21	20,10	-44,57
Рентабельность продаж	2,53	5,50	3,72	1,18
Рентабельность продукции	78,39	78,57	89,75	11,36
Рентабельность основных средств	20,35	34,67	36,30	15,94
Рентабельность оборотных активов	245,39	167,95	88,45	-156,94
Рентабельность заемного капитала	61,01	79,39	45,88	-15,13

Проведенный анализ показывает снижение рентабельности:

- активов в 2022 году по отношению к 2020 году уменьшилась на 140,99%, что говорит снижении эффективности использования средств компании;
- собственного капитала снизилась в 2022 году по отношению к 2020 году на 44,57%, что свидетельствует о нерезультативном использовании собственных средств предприятия
- оборотных активов снизилась по сравнению с 2020 годом на 156,94%, что говорит снижении эффективности использования оборотных средств компании;
- заемного капитала снизилась в 2022 году по сравнению с 2020 годом на 15,13%, что является показателем роста заемного капитала.

Рентабельность продаж организации выросла в 2022 году по сравнению с 2020 годом на 1,18% что отражает рост объема продаж выпускаемой продукции и увеличение на нее спроса покупателей.

Коэффициент рентабельности продукции в 2022 году по сравнению с 2020 годом увеличился на 11,36%.

Такая динамика может свидетельствовать о повышении спроса на производимую продукцию.

В таблице 2.5 приведена оценка ликвидности ООО «ЯрРемСервис-2007».

Таблица 2.5 - Оценка риска потери ликвидности ООО «ЯрРемСервис-2007» за 2020-2022 года, тыс. руб.
[Составлено автором]

Группа активов	2020 г.	2021 г.	2022 г.	Группа пассивов	2020 г.	2021 г.	2022 г.
A1	4128	8163	8550	П1	19229	10990	14997
A2	29174	14256	14008	П2	8375	10637	11708
A3	385	84	13	П3	0	0	0
A4	2794	4646	9262	П4	8877	5522	5128
Баланс	36481	27149	31833	Баланс	36481	27149	31833

В таблице 2.6 составим балансовые уравнения.

Таблица 2.6 - Балансовые пропорции и оценка риска потери платежеспособности ООО «ЯрРемСервис-2007» за 2020-2022 года, тыс. руб. [Составлено автором]

2020 г. 2021 г. 2022 г.

A1П1 A1П1 A1П1

A1>П1 A2>П2 A2>П2

A3>П3 A3>П3 A3>П3

A4П4 A4П4 A4>П4

Тип состояния ликвидности

Нормальная ликвидность 75% Нормальная ликвидность 75% Низкая ликвидность 50%

На основании приведенной таблицы можно сделать вывод, что из четырех нормативных неравенств абсолютной ликвидности в 2020 и 2021 годах не выполняется одно, то есть ликвидность равна 75%, а в 2022 году не выполняются два неравенства, следовательно, ликвидность равна 50%. То есть ликвидность компании в 2022 году снизилась.

2.2 Анализ системы качества услуг в ООО «ЯрРемСервис-2007»

В ООО «ЯрРемСервис-2007» нет системы управления качеством, нет специального структурного подразделения и ответственных лиц.

Так как ООО «ЯрРемСервис-2007» является торговой организацией – торговля услугами, то вся деятельность регулируется законодательством и стандартами: [9]

- ГОСТ Р 51304-2022 услуги торговли, общие требования;
- ГОСТ 18322 -2016 система технического обслуживания (ремонта) техники;
- ГОСТ 21624-81 система технического обслуживания и ремонта автомобильной техники. Требования к эксплуатационной технологичности и ремонтпригодности изделий.

Деятельность ООО «ЯрРемСервис-2007» регулируется по федеральному законодательству и нормативным документам, действующим на территории РФ, даже если в самой организации отсутствует система качества и процесса работы, а так же ответственные лица за качество.

На данный момент ООО «ЯрРемСервис-2007» осуществляет деятельность по качеству следующим образом: генеральный директор и начальники структурных подразделений несут ответственность за работу всей организации и подчиненных сотрудников в целом. Если сотрудник некачественно оказал услуги, то ответственность в первую очередь несет он лично. [10]

Ответственность за некачественные услуги в ООО «ЯрРемСервис-2007» выражается в денежном виде. У каждого сотрудника есть ежемесячное премирование, объем которого снижается за нарушения трудовой дисциплины, некачественные работы и пр. [11]

В ООО «ЯрРемСервис-2007» в рамках управления качеством отслеживается качество закупаемых запасных частей для проведения сервисных и ремонтных работ по автомобилям клиентов.

Основными целями управления качеством закупаемых запасных частей в ООО «ЯрРемСервис-2007» являются: [12]

- обеспечение потребности ООО «ЯрРемСервис-2007» в запасных частях надлежащего качества;
- защита интересов ООО «ЯрРемСервис-2007» от поставки запасных частей ненадлежащего качества;
- постоянное улучшение качества поставляемых запасных частей;
- повышение эффективности мероприятий ООО «ЯрРемСервис-2007» по обеспечению качества закупаемых запасных частей;
- оптимизация затрат на обеспечение качества запасных частей.

Виды контроля поставщиков и качества закупаемых запасных частей, осуществляемого ООО «ЯрРемСервис-2007»: [13]

- технический аудит потенциальных и действующих поставщиков закупаемых запасных частей - систематический, независимый и документированный процесс получения заключений аудита (проверки), их объективной оценки, с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки);
- инспекционный контроль – контроль производства и отгрузки закупаемых запасных частей в объемах, соответствующих уровню критичности;
- приемка закупаемых запасных частей на складах – приемка закупаемых запасных частей на складах ООО «ЯрРемСервис-2007» осуществляется материально-ответственным лицом на основании товарно-транспортных, сопроводительных документов и договоров поставки запасных частей, путем анализа данных, приведенных в сопроводительной документации, удостоверяющей качество, комплектность продукции и визуального осмотра потупивших запасных частей;
- входной контроль - комплекс мероприятий по проверке соответствия качества запасных частей установленным требованиям нормативно-технической документации федерального уровня. Данный вид контроля осуществляется на складе ООО «ЯрРемСервис-2007», по результатам которого принимается решение о пригодности запасных частей к использованию.

В ООО «ЯрРемСервис-2007» процесс обслуживания клиентов представляет собой поэтапное взаимодействие, которое направлено на удовлетворение потребности клиента в решении проблемы с автомобилем (устранение поломки, прохождение планового технического обслуживания, установка дополнительного оборудования, диагностика и т. д.).

На рисунке 2.4 представлена диаграмма процесса взаимодействия клиента и ООО «ЯрРемСервис-2007».

Процесс сервисного обслуживания автомобиля в дилерском центре состоит из следующих основных этапов: [15]

1. Запись на сервис;
2. Подготовка к приему автомобиля;
3. Приемка автомобиля;
4. Выполнение ремонтных работ/обслуживания;
5. Контроль выполненных работ/подготовка к выдаче автомобиля клиенту;
6. Выдача автомобиля и оплата выполненных работ;
7. Контакт после обслуживания.

На этапе записи клиента на сервис происходит согласование с клиентом удобного для него времени посещения в соответствии с возможностями сервисного центра. Желаемый результат четкой реализации данного этапа является оптимальная загрузка сервисной станции. [16]

Подготовка к визиту клиента включает подготовку предварительно необходимых документов, ознакомление с историей взаимодействия с клиентом, понимание, по каким причинам были прежние обращения. Также на данном этапе необходимо осуществлять напоминание клиенту о запланированном визите в сервисный центр. Приемка автомобиля является ключевым процессом взаимодействия с клиентом. Совместный осмотр позволяет выявить потребности клиента, продемонстрировать неисправности, вовлечь клиента в решение проблемы. [17]

На данном этапе определяется необходимость заказа запасных частей.

Выполнение ремонтных работ относится к проведению работ по устранению выявленных проблем и неисправностей в механическом цехе. Желаемый результат — устранение проблем с первого раза и отсутствие повторного обращения для окончательного устранения неисправности. Поэтому решающим является контроль качества выполненных работ. Проведение тест-драйва мастером цеха является одной из возможностей проведения данного вида контроля. [18]

Во время выполнения ремонта может возникнуть необходимость проведения дополнительных работ, следовательно, информирование о статусе ремонтных работ и согласование дополнительных работ приобретает значимость во взаимодействии с клиентами. [19]

На этапе выдачи автомобиля после проведенных работ осуществляется передача автомобиля клиенту с разъяснением по выполненным работам и стоимости. Важно передать автомобиль в оговоренное время, исключить длительное ожидание автомобиля клиентом. Что определяет необходимость предварительной оперативной подготовки документов по выполненным работам к приезду клиента. [20]

Заключительный этап видимой части процесса обслуживания клиентов представляет собой процесс оценки клиентом удовлетворенности обращением в сервисный центр. Информация по оценке удовлетворенности клиентов позволяет проанализировать процесс обслуживания в клиентском восприятии, увидеть проблемные зоны и оперативно инициировать действия в случае допущенных ошибок. [20]

Система управления качеством услуг в ООО «ЯрРемСервис-2007» представляет собой деятельность руководства ООО «ЯрРемСервис-2007» и начальников структурных подразделений на предмет осуществляется мониторинга и контроля деятельности всего персонала организации.

2.3 Оценка эффективности системы управления качеством на предприятии ООО «ЯрРемСервис-2007»

Оценка эффективности системы управления качеством на предприятии ООО «ЯрРемСервис-2007» будет проведена с помощью опроса клиентов на предмет их удовлетворённости услугами, которые оказывает ООО «ЯрРемСервис-2007».

Анкета рассчитана на клиентов ООО «ЯрРемСервис-2007» и включает в себя 7 вопросов. Объём выборки составляет 50 человек. Анкета представлена в приложение 1 к данной работе.

Ниже представлены результаты анкетирования.

Таблица 2.7 – Ответы покупателей на вопрос 1 [Составлено автором]

Варианты ответов Ответы, чел.

Ежедневно 16

2 – 3 раза в неделю 9

1 раз в неделю 13

1 раз в две недели 2
Иногда 10
Первый раз 0
Итого 50

Ответы клиентов ООО «ЯрРемСервис-2007» представлены на рисунке 2.5.

Рисунок 2.5 – Частота посещения ООО «ЯрРемСервис-2007» [Составлено авором]

Как видно из диаграммы, большинство опрошенных (32%) посещают ООО «ЯрРемСервис-2007» ежедневно, 26% покупателей – 1 раз в неделю, 20% – время от времени, 18% респондентов – 2-3 раза в неделю и 4% – 1 раз в две недели. Следовательно, в соответствии с полученными результатами можно сделать вывод о том, что большинство покупателей предпочитают совершать покупки в ООО «ЯрРемСервис-2007» на всю неделю (например, по выходным дням), чтобы не тратить на это время в будние дни.

Далее рассмотрим, как распределились ответы опрашиваемых покупателей на вопрос 2: «Ваше мнение о качестве обслуживания» (таблица 2.8).

Таблица 2.8 – Ответы покупателей на вопрос 2 (в баллах) [Составлено авором]

Варианты ответов Ответы, чел.

1 2 3 4 5

Выкладка товара в торговом зале 0 3 22 12 13

Скорость обслуживания 1 14 17 11 7

Культура обслуживания 0 9 16 13 12

Ассортимент услуг и товаров (запасных частей и прочих автомобильных товаров) 4 6 18 12 10

Средства рекламы и информации 2 11 11 10 16

Квалификация персонала 0 6 16 15 13

Ответы клиентов ООО «ЯрРемСервис-2007» представлены на рисунке 2.6.

Рисунок 2.6 – Оценка качества обслуживания по оценке от клиентов ООО «ЯрРемСервис-2007» [Составлено авором]

Как видно из представленной гистограммы, все компоненты качества обслуживания клиентов ООО «ЯрРемСервис-2007» оценивают на 3 балла, кроме параметра «средства рекламы и информации», который, по мнению респондентов, заслуживает оценки «отлично». То есть большинство опрошенных покупателей недовольны выкладкой, скоростью и культурой обслуживания, ассортиментом и квалификацией персонала. Ответы покупателей на вопрос 3 «Оцените компоненты атмосферы» распределились следующим образом (таблица 2.9).

Таблица 2.9 – Ответы покупателей на вопрос 3 (в баллах) [Составлено авором]

Варианты ответов Ответы, чел.

1 2 3 4 5

Планировка, движение покупателей 1 15 12 11 11

Освещение, подсветка стендов и элементов дизайна 1 4 8 20 17

Цвета интерьера 2 3 14 13 18

Оформление 1 4 14 14 17

Музыка (подбор, громкость) 8 6 10 10 16

Запахи и температура в помещении 2 4 15 13 16

Ответы клиентов ООО «ЯрРемСервис-2007» представлены на рисунке 2.7.

Рисунок 2.7 – Оценка атмосферы клиентами ООО «ЯрРемСервис-2007» [Составлено авором]

Согласно полученным данным, практически все компоненты атмосферы были оценены на 5 баллов, кроме

освещения и подсветки, что, по мнению покупателей, заслуживает оценки «4». Планировка и движение клиентов по клиентскому (торговому) залу было оценено на 2 балла, что свидетельствует о неудобствах ввиду того, что процесс выкладки товара создаёт трудности при перемещении клиентов. Ответы респондентов на четвёртый вопрос анкеты «Оцените уровень цен» представлены в таблице 2.10.

1. Федеральный закон от 24.07.2007 N 209-ФЗ (ред. от 04.11.2022) "О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации" // Российская газета, N 164, 31.07.2007
2. Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 № 197-ФЗ (ред. от 24.04.2020) Статья 195.1 Понятие профессионального стандарта работника и его квалификации. [Электронный ресурс]. URL.:<http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 12.05.2023)
3. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 27.06.2020) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 08.07.2020) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/ (дата обращения: 12.05.2023)
4. Федеральный закон «О внесении изменений в Трудовой кодекс Российской Федерации и статью 1 Федерального закона «О техническом регулировании» от 03.12.2012 № 236-ФЗ (последняя редакция) [Электронный ресурс]. URL.:<http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 12.05.2023)
5. Головачев, А. С. Экономика организации (предприятия): учеб. пособие / Головачев А.С. - Мн.:Вышэйшая школа, 2020. - 688 с.
6. Егоршин, А. П. Организация труда персонала: учебник / А. П. Егоршин, А. К. Зайцев. - Москва: ИНФРА-М, 2022. - 320 с.
7. Лукаш, Ю. А. Взаимоотношения с подчинёнными и иными работниками фирмы: учеб. пособие для практического применения / Ю. А. Лукаш. - Москва: Флинта, 2022. - 617 с.
8. Фундаментальные науки и современность: международный научный журнал. - Владивосток: Эксперт-Наука, 2020. - № 4 (37). С. 47.
9. Абрютин М. С. Экономика предприятия: учебное пособие / М.С. Абрютин. - М.: Дело и сервис.-2020 г. - 528 с.
10. Балдин И.В. Менеджмент: учебное пособие /И. В. Балдин, Г. Е. Ясников. – Минск: БГЭУ.-2020 г. – 305 с.
11. Баринов В. А. Теория менеджмента: учебное пособие /В.А. Баринов. - М.: НИЦ ИНФРА-М.- 2020 г. - 207 с.
12. Бухалков М.И. Организация производства и управление предприятием: учебное пособие /М.И. Бухалков. - М.: ИНФРА-М.- 2021 г. - 506 с.
13. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: учебное пособие /О.С. Виханский, А.И. Наумов. - М.: Гардарика.- 2020 г. - 256 с.
14. Глухов В. В. Менеджмент: для экономических специальностей: учебное пособие / В. В. Глухов.- М.: Питер Пресс.- 2020 г. - 600 с.
15. Дейнека А.В. Управление персоналом организации: учебное пособие /А.В. Дейнека. - М.: Дашков и К.- 2020 г. - 288 с.
16. Евтихов О.В. Управление персоналом организации: учебное пособие /О.В. Евтихов. - М: Инфа-М.- 2020 г.- 128 с.
17. Коротков Э.М. Основы менеджмента: учебное пособие для студентов вузов / Э.М. Коротков, И.Ю. Солдатова, М.А. Чернышова и др.; под ред. И.Ю. Солдатовой, М.А. Чернышева. – 2-изд. – М.:Дашков и К.- 2020 г. – 272 с.
18. Круглова Н. Ю. Основы менеджмента: учебное пособие / Н. Ю. Круглова. – Москва: КноРус.- 2021 г. – 499 с.
19. Карпов А. В. Технологии управления развитием персонала: учебное пособие /А.В. Карпов, Н.В. Ключева. - М.: Проспект.-2020 г. - 416 с.
20. Лифиц И. М. Конкурентоспособность товаров и услуг: учебное пособие / И.М. Лифиц. - М.: Юрайт.-2020 г. - 438 с.
21. Мазурин Э.Б. Экономика, организация и управление предприятием: учебное пособие /Э.Б. Мазурин. - М.: Academia.- 2022 г. - 253 с.
22. Мишурова И. В. Управление мотивацией персонала: учебное пособие /И.В. Мишурова. - М.: Феникс, Март.- 2021 г. - 272 с.
23. Портер Майкл Конкурентная стратегия. Методика анализа отраслей и конкурентов: учебное пособие / Майкл Портер. - М.: Альпина Паблишер.- 2021 г. - 456 с.
24. Руденко А. М. Управление персоналом: учебное пособие /А.М. Руденко, В.В. Котлярова. - М.: Феникс.-

2020 г. - 416 с.

25. Туровец О.Г. Организация производства и управление предприятием: учебное пособие /О.Г. Туровец, М.И. Бухалков, Ю.П. Анисимов. - М.: Инфра-М.-2022 г. - 544 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/diplomnaya-rabota/345227>