

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/396093>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Менеджмент

ВВЕДЕНИЕ 3

1.ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ РАЗДЕЛ: ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ 4

2.ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ: ХАРАКТЕРИСТИКА СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ 11

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 22

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК 23

1.ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ РАЗДЕЛ: ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

ИП Коляк Сергей Викторович – это специализированный цветочный магазин.

Принципами работы ИП Коляк являются:

- слаженный коллектив,
- собственная отточенная логистика,
- ответственность за продвижение продукции,
- индивидуальный подход,
- нацеленность на долгосрочное сотрудничество с клиентами.

Миссия ИП Коляк заключается в предоставлении наиболее выгодных услуг и удовлетворение всех потребностей клиентов, над чем работают ежедневно сотрудники.

Основными направлениями и факторами развития являются:

1.Доверие клиентов

ИП Коляк дорожит своими клиентами. Сотрудники предельно внимательно относятся к текущим и будущим потребностям своих клиентов, выполняют их справедливые требования и стремятся превзойти их ожидания. ИП Коляк строит свои отношения с клиентами на основе доверия и взаимопонимания.

2. Эффективная деятельность

Качество работы специалистов является самым главным условием успешного развития. ИП Коляк стремится обеспечить прибыльную деятельность, за счет предоставления качественных букетов и оказания профессиональных услуг в обслуживании.

3. Профессиональный подход к работе

В условиях активно развивающегося цветочного рынка, завоёванное ИП Коляк лидерство можно удержать только постоянно повышая профессиональный уровень сотрудников. Постоянное самосовершенствование и личный рост необходимы для достижения стратегических целей развития в сегодняшнем высококонкурентном, динамично меняющемся мире.

4. Корпоративная культура

ИП Коляк создает все условия для формирования, поддержания и развития гармоничных отношений в коллективе, при которых сотрудники смогут максимально проявиться в работе, использовать все свои способности, развиваться в профессиональном и личностном плане сами, способствовать развитию коллег. Отношения между сотрудниками строятся на принципах уважения, доверия, взаимоподдержки и взаимопомощи.

5. Профессиональное руководство

Главная ценность для ИП Коляк – это ее сотрудники, которые увеличивают свою ценность идеями.

Продвижение цветов на рынок ИП Коляк осуществляет с помощью таких средств маркетинговых коммуникаций, как публикация информации на официальном сайте, в группе в Контакте.

Вся маркетинговая деятельность ИП Коляк сосредоточена на информировании потенциальных покупателей с помощью средств Интернета, а именно официального сайта компании, группы в Контакте.

Рис.1.Используемые средства рекламы

ИП Коляк нуждается в ежемесячном обеспечении себя цветами для продажи. Для этого он осуществляет закупки.

Организация процесса закупок цветов в фирме ИП Коляк имеет следующие этапы:

- определить потребность в товарах;
- определить количество товаров;
- определить цену закупок;
- подготовить заказы на закупку;
- проконтролировать выполнение заказов;
- получить товары;
- обработать счета.
- учесть поступление.

Любая закупка в ИП Коляк начинается с определения общей потребности предприятия. С помощью такой информации, предприниматель получает материальные ресурсы, покупая новые товары.

В ИП Коляк существует централизованная и децентрализованная поставка товаров. Централизованный завоз товаров осуществляется силами и средствами поставщика на основе заявок в согласованные сроки, на основе договора поставки.

Приведем нормы годовой потребности в основных закупаемых ресурсах и среднюю цену по рынку (таблица 1).

Таблица 1

Определение потребности ИП Коляк на некоторые виды товаров

Наименование Объем закупок, ед. Средняя цена, руб. Стоимость, руб.

Гербера 100 147 14700

Роза 50 188 9400

Хризантема 20 100 2000

Орхидея 25 129 3225

Гиацинт 40 98 3920

Ромашка 70 63 4410

В заключение необходимо констатировать, что организация закупок в ИП Коляк с учетом масштабов деятельности и имеющимся финансовым и кадровым потенциалом, удовлетворяет современным требованиям и достаточно эффективна.

Основные экономические показатели деятельности ИП Коляк представлены в Таблице 2.

Таблица 2

Экономические показатели продаж

Показатель 2021 год 2022 год

Объем продаж, количество в год, шт. 930 1050

Затраты на реализацию, руб. 11800000 13690000

Основными видами ежемесячных доходов магазина являются:

торговая наценка – 200%,

количество покупателей в день – до 20 человек,

общий доход в день составит 40 000 рублей, в месяц – 1 200 000 руб.

Ценовая политика ИП Коляк основана на стратегии средних цен на основные продукты (цветы), что обеспечивает стабильную прибыль и рост клиентской базы. Также для стимулирования сбыта ИП Коляк предоставляет скидки и акции для клиентов.

По всем структурным подразделениям ИП Коляк сегодня наблюдается некоторая неравномерность в выполнении планов товарооборота, что свидетельствует об их недостаточно налаженной работе и необходимости разработки мер по внедрению выявленных резервов роста розничной реализации в дальнейшей деятельности.

Таким образом, основные показатели, по которым можно оценить качество розничной торговли ИП Коляк:

невыполнение планов розничного товарооборота в 2021 г.,

рост затоваренности складов.

Невыполнение планов товарооборота связаны с недостаточной работой отдела маркетинга, который формирует ценовую, товарную и ассортиментную политику. Роль маркетинга как главного фактора

успешности розничной торговли заключается в совершенствовании выполняемых функций маркетинга, функциональном построении маркетинговой службы. Таким образом, грамотный маркетинг является основой и инструментом совершенствования торговой деятельности и уровня сервиса. Маркетинг позволяет клиентам узнать о товарах и услугах фирмы.

Высокая проходимость цветочного магазина обеспечит практически постоянный приток клиентов, вне зависимости от времени года.

Высокая конкурентоспособность букетов объясняется тем фактом, что они изготавливаются из цветов и специальных материалов, имеющих валютную ценность. Это одна из немногих групп непродовольственных товаров, ценность которых всегда возрастает.

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 22.12.2020) "О защите прав потребителей"
2. Агафонова М.Н. Оптовая и розничная торговля. – М.: Экономика, 2019. – 522 с.
3. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2022. - 432 с.
4. Громова А.Ю. Оптовая и розничная торговля. – СПб.: Дело и сервис, 2019. – 480 с.
5. Иванов Г.Г. Основы торговли. – М.: Инфра - М, 2021 . – 377 с.
6. Каплина С.К. Технология оптовой и розничной торговли. – СПб.: Герда, 2019. – 402 с.
7. Павлова, Г.Ю. Сервисная деятельность / Г.Ю. Павлова. - М.: КноРус, 2020. - 77 с.
8. Рубцова, Н.В. Сервисная деятельность: Учебник / Н.В. Рубцова, Н.Н. Даниленко. - М.: Academia, 2019. - 480 с.
9. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Л.Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2018. - 208 с.
10. Фадеева Ю.Л. Оптовая и розничная торговля. – М.: Инфра – М, 2020. – 337 с.
11. Щур Д.Л. Основы торговли. Оптовая торговля. – СПб.: Дело и сервис, 2019. – 686 с.
12. Институт менеджмента, инноваций и бизнес – анализа. Режим доступа <http://www.refa.de/home>
13. Библиотека по менеджменту. Режим доступа: <http://www.inventech.ru>
14. Управление предприятием. Режим доступа: <http://consulting.1c.ru>
15. Институт управления бизнесом. Режим доступа: <http://investobserver.info>
16. Экономический портал. Режим доступа: <http://institutiones.com/>
17. Статьи по экономике. Режим доступа: <http://www.economicportal.ru/>
18. Учебный портал Экономист. Режим доступа: <http://economist.rudn.ru/>
19. Портал менеджеров. Режим доступа: <http://tomanage.ru/>
20. Внутренние материалы ИП Коляк

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/396093>