

В результате проведения предложенных мероприятий финансово-экономические показатели обувного предприятия по проекту улучшились в сравнении с базовым периодом. Снижение затрат на 1 рубль реализации на 4,7% приведет к росту прибыли от продаж на 49,1% и повышению рентабельности на 5,6%. Таким образом, проектные показатели деятельности предприятия ИП «Соколов А.В.» лучше отчетных, что свидетельствует об эффективности предложенных мероприятий.

УДК 685.3:005.6

**РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ
ПРОЦЕССА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО РЕМОНТУ ОБУВИ**

**Щербакова Н.В., к.т.н., доц., Алёхина Е.С., к.э.н., доц.,
Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал)
ФГОУ ВПО «Донской государственный технический университет»,
г. Шахты, Российская Федерация**

Основной задачей предприятий сервиса является высокое качество организации обслуживания заказчиков и предоставление услуг потребителям в условиях интенсивной конкуренции. Предприятие по ремонту обуви ИП «Балина Л.А.» мастерская «МастерОк», было образовано в октябре 2000 года. Юридический адрес предприятия – г. Красный Сулин, ул. Братская, д. 10, офис 1.

Проведен анализ производственно-хозяйственной деятельности ИП «Балина Л.А.» за 2011-2012 г.г. (таблица 1).

Таблица 1 - Техничко-экономические показатели

Наименование показателя	Величина показателя		Отклонение	
	2011	2012	абсолютное	%
Выручка от реализации услуг, тыс.р.	720,5	800,1	79,6	11,05
Количество работающих, чел	5	5	-	-
Количество рабочих, чел	3	3	-	-
Производительность труда работающего, тыс.р./чел	144,1	160,02	15,92	11,05
Производительность труда работающего, тыс.р./чел	240,2	266,7	26,5	11,03
Фонд оплаты труда персонала, тыс.р.	360	390	30	8,33
Себестоимость услуг, тыс.р.	680,4	755	74,6	10,96
Затраты на 1 рубль реализации услуг, коп	0,94	0,95	0,01	1,06
Прибыль от продажи услуг, тыс.р.	40,1	45,1	5	12,47
Рентабельность услуг, %	5,8	5,9	0,1	-

Данные таблицы 1 показывают, что в 2012 году, по сравнению с 2011 на предприятии ИП «Балина Л.А.» произошло увеличение выручки от реализации продукции, работ, услуг на 79,6 тысячи рублей или 11,05%. Это было связано с ростом объемов оказанных услуг по ремонту обуви и увеличением производительности труда рабочих. Среднесписочная численность работников мастерской осталась неизменной. Себестоимость услуг выросла на 74,6 тысячи рублей или 10,96% за счет увеличения фонда оплаты труда и затрат на закупку материалов. Показатель затрат на один рубль реализации услуг мастерской увеличился на 1,06% и составил 0,01 коп. Прибыль от продажи услуг мастерской снизилась на 5 тысяч рублей или 12,47%. Рентабельность реализации услуг мастерской увеличилась на 0,1% и составила в 2012 году 5,9%.

В общем объеме ремонта обуви в мастерской ИП «Балина Л.А.» большую часть составляет мелкий ремонт, на его долю приходится 50%, на втором месте средний ремонт - 30%. Доля крупного, более дорогостоящего ремонта - 20%.

Самым дорогостоящим ремонтом в 2012 году является перетяжка обуви с заменой подошвы, стелек и внутренних деталей, замена подошвы на обуви (900-1200руб.), замена каблучков на обуви (400 руб.), замена подошвы на обуви (500-700 руб.). Все остальные виды ремонта имеет цены среднего уровня в пределах от 100 руб. до 200руб. Самым дешевым видом услуги является укрепление супинаторов на полупаре, ремонт задних швов на обуви, подклейка подошвы на обуви.

Сезонный характер услуг оказывает влияние на организацию работы предприятия, ухудшая технико-экономические результаты его деятельности.

В связи с тем, что в г. Красный Сулин на рынке услуг по ремонту обуви у мастерской «Балина Л.А.» имеются конкуренты ИП «Потапов И.В.», ИП «Каряццев Э.И.», ИП «Раздорский С.Н.», то следует провести анализ конкурентов.

Для анализа деятельности основных конкурентов ИП «Балина Л.А.» проведём экспертную оценку, путём приведения соответствующего числа баллов: 1 - удовлетворительное состояние показателя, 10 - отличное состояние показателя. ИП «Раздорский» значительно уступает своим конкурентам по удобному месторасположению, качеству обслуживания и ассортименту услуг (рисунок 1).

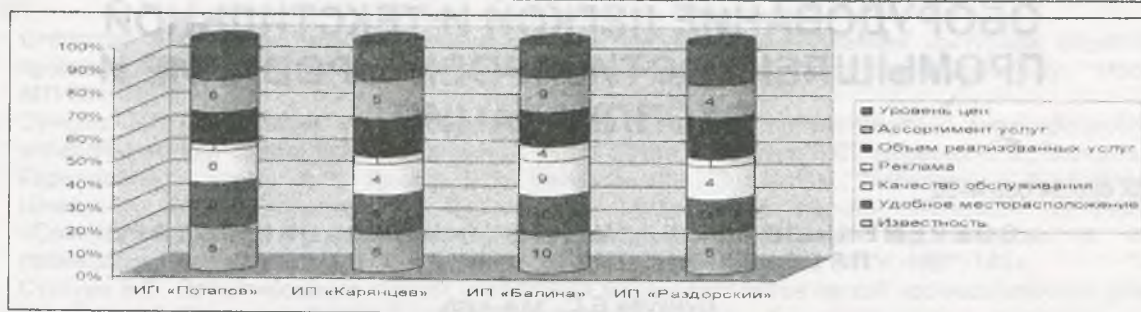


Рисунок 1 – Показатели конкурентоспособности услуг, баллы

Качество выполнения заказа может быть оценено в баллах. Для оценки качества выполнения заказа по ремонту обуви может быть использован такой показатель, как удельный вес заказов, сданных заказчику с первого предъявления. Удельный вес «хороших» и «отличных» оценок составил 94,81%.

Для совершенствования процесса оказания услуг по ремонту обуви в мастерской ИП «Балина Л.А.» предлагаю внедрить несколько мероприятий.

1. Расширить ассортимент услуг за счет использования современных химических материалов для чистки и окраски обуви и сумок. Используя специальные химикаты и красители итальянской марки «Alberti Angelo» в мастерской можно оказывать услуги - удаление потертостей, засаленных пятен, разводов, пятен соли и жира, соляных рубцов, химчистка замши, частичное восстановление цвета, удаление запаха. Стоимость набора химикатов составит 1300 руб. (в стоимость входит основные семь цветов).

2. Расширить ассортимент услуг за счет ремонта кожгалантерейных изделий. В мастерской можно выполнять - ремонт ручек сумок; замену изношенной подкладки; замену застежек «молний», липучек, карабинов, люверсов, блочек, холнитенов, заклепок, кнопок и прочей фурнитуры на сумках. Замена молний, липучек, карабинов, люверсов, блочек, холнитенов, заклепок, кнопок и прочей фурнитуры будет востребованная услуга.

3. Предложить клиентам мастерской новую услугу - эффективно устранить порезы, мелкие трещины, потертости и иные дефекты на кожаных изделиях с использованием жидкой кожи. Цена одного комплекта (7 цветов) – 500 рублей. С использованием Жидкой кожи можно выполнять ремонт обуви, кожгалантерейных изделий.

Предполагается, что данные технологические мероприятия способны увеличить объем продаж услуг на 8%. Прирост выручки в результате проведения технологических мероприятий составит 64,01 тыс. руб.

4. Для снижения сезонности привлечения и поощрения клиентов предлагаю внедрить социальную карту на ремонт любой обуви. Стоимость 1 карты 10 руб. по данным типографии (ЗАО «Супос» г. Красный Сулин). Нам понадобится для начала 20 карт (20*10=200 руб.). Предполагается, что данное мероприятие способно увеличить объем продаж услуг на 3%. Прирост выручки в результате проведения данного мероприятия- 24 тыс. руб.

5. Согласно требований ГОСТ Р 51660-2000 «Услуги бытовые. Услуги по ремонту обуви. Общие технические условия» отремонтированная обувь должна быть упакована в упаковочную бумагу или пакеты из полимерных материалов (п 5.15, с 4).

Для повышения качества обслуживания и соблюдения требований ГОСТ Р 51660-2000 предлагаю в мастерской по ремонту обуви выдавать обувь после ремонта в пакетах из полимерных материалов. Цена за один пакет – 3 руб. Прирост выручки в результате проведения данного мероприятия составит 24,0 тыс. руб.

Предлагаемые мероприятия по совершенствованию процесса оказания услуг по ремонту обуви повысят качество услуг, культуру обслуживания в мастерской, снизят сезонность. Затраты на внедрение мероприятий - 2750 руб. Прирост объема реализации услуг в результате проведения мероприятий – 112,01 тыс.р. Выручка от реализации услуг по проекту составит 912,1 тыс.р.

В результате роста объема услуг произойдет и увеличение себестоимости услуг, причем, в основном, за счёт увеличения стоимости материалов, величины заработной платы и прочих расходов. Сравним рассчитанные выше показатели деятельности мастерской на проектный год с базовыми (таблица 2).

Таблица 2 – Финансово-экономические показатели мастерской в проектном году

Наименование показателя	Величина показателя		Отклонение	
	2012	2013	абсолютное	%
Выручка от реализации услуг, тыс.р.	800,1	912,1	112	14,0
Количество работающих, чел	5	5	-	-
Производительность труда работающего, тыс.р./чел	160,02	182,4	22,4	14,0
Фонд оплаты труда персонала, тыс.р.	390	409,5	19,5	5
Среднемесячная зарплата работающего, тыс.р.	6,5	6,8	0,3	5
Себестоимость услуг, тыс.р.	755	807	52	6,9
Затраты на 1 рубль реализации услуг, коп	0,95	0,88	-0,06	-6,2
Прибыль от продажи услуг, тыс.р	45,1	105,1	60,0	133
Рентабельность услуг, %	5,9	13,0	7,1	-

В результате проведения предложенных мероприятий финансово-экономические показатели мастерской по проекту улучшились в сравнении с базовым периодом, что свидетельствует об эффективности предложенных мероприятий.